



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

**Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de
servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de
Justicia de Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la
Información**

AUTORA:

Torres López, Doris Milena (ORCID: 0000-0001-7567-3945)

ASESOR:

Dr. Visurraga Agüero, Joel Martín (ORCID: 0000-0002-0024-668X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LIMA– PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante en los momentos más difíciles de mi vida, protegiéndome de las adversidades y cubriéndome con su manto protector.

A mis hijos por el apoyo constante motivándome a ser un ejemplo de progreso y superación profesional.

A mi madre, que me enseñó a nunca rendirme y que siempre luche por mis sueños, un beso hasta el cielo.

A mi padre que es un ser tan noble que me enseña cada día a ser mejor persona.

Agradecimiento

A mi familia de sangre, de la vida que de alguna manera me impulsaron a tomar la decisión de crecer profesionalmente y que me ayudaron a cumplir este reto. A mis compañeras que me motivaron a culminar este proyecto cuando mi madre partió al cielo. A mis maestros de la Universidad César Vallejo, por entregarnos su conocimiento, saber y dedicación, en busca de nuestro éxito profesional.

Índice de contenidos

	Pág
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Ficha técnica del instrumento de medición	21
Tabla 2 Tabla cruzada VI - mesa de partes electrónica * VD - gestión de servicio de atención al ciudadano	24
Tabla 3 Tabla cruzada VI - mesa de partes electrónica * D1VD - plataforma presencial	25
Tabla 4 Tabla cruzada VI - mesa de partes electrónica * D2VD - plataforma virtual	27
Tabla 5 Tabla cruzada VI - mesa de partes electrónica * D3VD - empatía	28
Tabla 6 Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano	29
Tabla 7 Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable mesa de partes electrónica a la variable gestión de servicio de atención al ciudadano	30
Tabla 8 Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión plataforma presencial	31
Tabla 9 Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable mesa de partes electrónica a la dimensión plataforma presencial	31
Tabla 10 Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión plataforma virtual	33
Tabla 11 Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable mesa de partes electrónica a la dimensión plataforma virtual	33
Tabla 12 Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión empatía	34
Tabla 13 Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable mesa de partes electrónica a la dimensión empatía	35

Índice de gráficos y figuras

	Pág
Figura 1 Diseño de investigación.	16
Figura 2 Histograma mesa de partes electrónica * gestión de servicio de atención al ciudadano.	24
Figura 3 Histograma mesa de partes electrónica * dimensión plataforma presencial de la gestión de servicio de atención al ciudadano.	26
Figura 4 Histograma mesa de partes electrónica * dimensión plataforma virtual de la gestión de servicio de atención al ciudadano.	27
Figura 5 Histograma mesa de partes electrónica * dimensión empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano.	28

Resumen

Esta investigación pretendió determinar el impacto que tiene la mesa de partes electrónica sobre la gestión de servicio de atención al ciudadano; para lo cual se tuvo como objetivo relacionar el uso de la mesa de partes electrónica y la gestión de servicio de atención al ciudadano en sus diferentes dimensiones, según la percepción de los litigantes de la Corte Superior de Justicia de Lima, durante el periodo 2020.

El tipo de investigación es básica, el diseño fue no experimental de corte transeccional causal. La población estuvo conformada por litigantes de la Corte Superior de Justicia de Lima tomándose como muestra 368 personas a quienes se les aplicó la encuesta, mediante 01 instrumento de 36 preguntas; cuestionarios cuyo contenido fueron validados a través del juicio de expertos y un análisis de confiabilidad.

Como resultado general de la investigación se determinó que existe incidencia significativa de la mesa de partes electrónica con sus dimensiones plataforma presencial, plataforma virtual y empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. Determinando que un 24.54% de encuestados, percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre la gestión de servicio de atención al ciudadano.

Palabras clave: Mesa de partes electrónica, Gestión de Servicio, Acceso a la justicia

Abstract

This research aimed to determine the impact that the electronic parts table has on the management of the citizen service; For which the objective was to relate the use of the electronic parts table and the management of the citizen service in its different dimensions, according to the perception of the litigants of the Superior Court of Justice of Lima, during the 2020 period.

The type of research is basic, the design was non-experimental, with a causal transectional cut. The population was made up of litigants from the Superior Court of Justice of Lima, taking as a sample 368 people to whom the survey was applied, through 01 instrument of 36 questions; questionnaires whose content was validated through expert judgment and a reliability analysis.

As a general result of the investigation, it was determined that there is a significant incidence of the electronic parts table with its face-to-face platform, virtual platform and empathy dimensions of the citizen service management in the Superior Court of Justice of Lima, 2020. Determining that 24.54% of those surveyed perceived the incidence of the electronic parts table on the management of the citizen service.

Keywords: *Electronic Parts Table, Service Management, Access to Justice*

I. INTRODUCCIÓN

El Perú en estos últimos años ha avanzado en la modernización de sus tecnologías de TI, el Poder Judicial como uno de los poderes del estado peruano pone énfasis en la modernización y desarrollo de la justicia.

Según el Plan Estratégico del Poder Judicial 2020-2030; el Poder Judicial incide en la transformación digital, para mejorar la calidad de los servicios prestados al ciudadano, esta mejora implica optimizar los procesos, plan de gobierno digital, expediente judicial electrónico, entre otros, que permita mejorar la calidad de los procesos judiciales y administrativos; así como, fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción con participación de la ciudadanía. El Poder Judicial, tiene la obligación de devolver la confianza a la ciudadanía siendo transparente e inclusivo. Modernizar y reformar es uno de los caminos para transparentar nuestro trabajo y confianza ciudadana.

La Corte Superior de Justicia de Lima (CSJLima), siendo una de las cortes superiores de justicia más grande del país, cuenta con la más alta carga procesal debido a la gran cantidad de órganos jurisdiccionales los cuales se encuentran descentralizados en un aproximado de 28 por sedes judiciales en los diferentes distritos de Lima, y cada sede cuenta con su propia mesa de partes físicas. Esta situación viene afectando en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos. Debido a la imposibilidad de realizar la centralización de los órganos jurisdiccionales en una sola sede judicial y mesa de partes física, la atención al ciudadano se realiza en un horario limitado a la jornada laboral, los ingresos de las demandas se centralizan en las sedes judiciales centrales por especialidad, y el ingreso de los documentos como escritos (oficios dictámenes, etc.), se realizan en la mesa de partes donde se ubica el órgano jurisdiccional, teniendo como consecuencia colas inmensas, no habiendo diferencias entre estudios de abogados grandes con el ciudadano de a pie, la mayoría de las mesas de partes no cuenta con un sistema de colas para organizar el ingreso de documentos, teniendo al ciudadano que esperar de pie hasta el ingreso de su documento.

Actualmente, ante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, no se viene dando una adecuada atención al público usuario causando la demora en los procesos judiciales que en muchos casos se debe a la falta de información e impulso a la actividad judicial. El servicio de Justicia tiene que ser más eficiente, rápido y transparente. Por ello, es necesario que los órganos jurisdiccionales y administrativos realicen un trabajo en conjunto, desarrollando herramientas de TI que faciliten al ciudadano al acceso a la justicia, contar con alternativas que permitan al ciudadano la comunicación con el juez y realizar seguimiento a sus procesos de forma transparente y oportuna, sin necesidad de acudir físicamente a los despachos jurisdiccionales. Ante esta nueva forma de vivir que estamos atravesando, debido a la pandemia, nos exige aprender nuevas herramientas de TI, adaptarnos y dejar estilos de trabajo que por años se venían usando.

En el presente contexto se utilizará la mesa de partes electrónica, en adelante MPE, el cual permitirá una gestión adecuada del servicio de justicia al ciudadano, a través de la automatización del proceso de ingresos de documentos mediante una plataforma virtual, con ello se logrará mejorar el servicio de atención a los usuarios de la CSJLima y garantizar la seguridad sanitaria de todos los involucrados, evitando la propagación de contagio del coronavirus (COVID-19). A su vez, se planificará capacitaciones al personal de forma permanente, lo cual permitirá mejorar la organización de trabajo y la toma de decisiones de política judicial; asimismo, mantener la sostenibilidad y continuidad de esta propuesta.

A lo anterior expuesto, se presenta como problema general: ¿Cómo incide la mesa de partes electrónica en la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020? y en consecuencia tenemos los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cómo la mesa de partes electrónica incide en la dimensión plataforma presencial del servicio de gestión de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020? (b) ¿Cómo la mesa de partes electrónica incide en la dimensión plataforma virtual del servicio de gestión de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020? y finalmente (c) ¿Cómo la mesa de partes electrónica incide en la dimensión empatía del servicio de gestión de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?.

Con los problemas de nuestra investigación se consideró como justificación, para la problemática de que el ciudadano no puede presentar los documentos en las sedes judiciales debido a la coyuntura actual, lo cual genera una insatisfacción de los usuarios, ante ello se enfoca en investigar la aplicación de la MPE en la gestión de servicio de atención al ciudadano, permitiendo determinar la incidencia existente en la usabilidad, continuidad y sostenibilidad de la MPE en la CSJLima. Sumado a esto, como justificación epistemológica se justifica en mejorar la gestión de servicio de justicia al ciudadano optimizando los tiempos de ingreso de documentos y anexos digitalizados. Determinando cómo éste puede interactuar con las nuevas tecnologías, generando métricas e indicadores, nuevos paradigmas en el modelo de ingresos de documentos en el Poder Judicial, para ello se utilizarán los principios basados en el conocimiento de la simplificación de procesos y herramientas tecnológicas. Como justificación teórica, la implementación de la aplicación de la MPE como un nuevo aporte servirá para determinar cómo el ciudadano se comporta frente al uso de las tecnologías teniendo acceso a la justicia desde su casa los 365 días del año, nos adecuamos a las mejores prácticas e involucramos en las iniciativas de gobierno electrónico que se encuentren alineados a los objetivos institucionales de la organización, y traducido a una justificación práctica en que la inclusión digital del ciudadano permite alcanzar la inclusión social, es decir el acceso a la justicia para todos a través de la MPE en la CSJLima, es conveniente porque permitirá proponer e implementar políticas para adecuar los servicios de administración de justicia, desarrollando estrategias de mejora de la información. El presente estudio incentivará al usuario a hacer uso de las TIC; ya que la tendencia actual es la automatización de los procesos y por ende se incrementará el uso de herramientas tecnológicas. Respecto a la justificación metodológica, para lograr los objetivos de esta investigación se utilizará como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo escrito tomando en consideración la dimensión es la influencia que tiene la variable independiente: mesa de partes electrónica sobre la variable dependiente: gestión de servicio de atención al ciudadano.

Todas estas argumentaciones anteriores llevan a plantear el objetivo general a alcanzar con esta investigación: Determinar la incidencia entre el uso de la mesa de

partes electrónica y la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, entre los objetivos específicos se plantea:(a) determinar la incidencia entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, (b) determinar la incidencia entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, (c) determinar la incidencia entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión empatía de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

El estudio se remarcó en las siguientes hipótesis general: Existe incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica y la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, así mismo se muestra las hipótesis específicas: (a) existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, (b) existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, y (c) existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión empatía de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Revisando los distintos aportes nacionales, tenemos a: Asto (2019), en su estudio calidad de servicio en la mesa de partes de la CSJ de Lima Este, 2018, trata la problemática de la deficiencia y demora en los procesos, lo que genera una mala calidad de servicio al ciudadano. La investigación utilizada fue de tipo básica con un diseño no experimental, dicho estudio se llevó a cabo con muestra de 108 personas, utilizando la técnica de recolección de datos e instrumento; la encuesta y cuestionario, respectivamente. Logrando como resultado, el estado de calidad de servicio a los usuarios es regular.

Según Panduro (2019), en su estudio estrategia de administración de justicia para la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque indica que los usuarios cuando son atendidos por primera vez esta se realizan de una forma correcta gentil, y por otro lado algunos usuarios se encuentran insatisfechos aduciendo que no cuentan con los medios tecnológicos modernos y técnicas de gestión que ayuden a mejorar la atención que puedan brindar. Por consiguiente, propuso una estrategia partiéndole mejorar la atención al ciudadano.

Asimismo, Quispe (2018) en su investigación expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú, indica que el uso de las TIC y la modernización de la justicia permite un mejor control y accesibilidad de la información agilizando los procesos fortaleciendo la transparencia de justicia lo que conlleva al acercamiento de justicia al usuario o litigante en general.

Como expresa Ratheeswari (2018), en su artículo Information Communication Technology in Education, indicó que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la actualidad influyen en todos los aspectos de la vida humana, ya que desempeñan papeles destacados en los lugares de trabajo, negocios educación y entretenimiento.

Según Alva (2018), en su investigación aplicativo virtual en la eficiencia digital docente de la Universidad de Cañete, 2018, aborda la problemática en mejorar la gestión académica, el aprendizaje en los alumnos y la enseñanza en los docentes.

Su enfoque fue cuantitativo, su metodología hipotético-deductivo. Dicho estudio se llevó a cabo con una población de 20 docentes, usando la técnica de recolección de datos; la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Concluyendo en un resultado satisfactorio la implementación de la plataforma virtual.

Como dice Conga y Pantoja (2018), en su investigación implementación del EJE y la gestión de calidad en la CSJAyacucho, 2018, trata la problemática como baja calidad de servicio debido a los procesos lentos, burocráticos y no transparentes en la administración de justicia. Su enfoque fue cuantitativo, tipo de investigación no experimental, su investigación se llevó a cabo con una muestra de 60 usuarios, utilizando la técnica de recolección de datos; la encuesta, y como instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyendo en un resultado, la alta relación significativa con la implementación del EJE.

Por su parte Sánchez (2018), en su investigación sistematización virtual en la calidad del servicio de educación a los estudiantes de la Institución Von Braun, 2017, trata la problemática de la inconformidad en la enseñanza, herramientas tecnológicas desactualizadas, poca confiabilidad y seguridad de la información. Su investigación fue aplicada pre-experimental, llevada a cabo con una muestra de 120 alumnos, usando la técnica de recolección de datos: la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Concluyendo en un resultado, el mejoramiento en la satisfacción del usuario en todas sus dimensiones.

En los estudios internacionales, según De Grande (2020), en su artículo gobierno electrónico y accesibilidad disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de Argentina, indicó que con la gestión pública inicia el gobierno electrónico mediante las nuevas tecnologías existen vías de recepción de documentos y de participación ciudadana, la usabilidad de plataformas, accesibilidad en la web y calidad de la información para la satisfacción de la población.

Según Mejías et al. (2018), en su investigación efectos en los servicios sobre la satisfacción de los usuarios en una empresa de mantenimiento, Universidad de Carabobo Venezuela, trata la problemática de cómo afecta la falta de estudio respecto a la calidad de servicios, generando un mal control, planificación y pérdida de clientes. La investigación desarrollada es descriptivo evolutivo, llevada a cabo con

una muestra de 194 clientes, utilizando la técnica de recolección de datos e instrumento; la encuesta y cuestionario, respectivamente. Concluyendo en un resultado, que la calidad de servicio de la empresa mejoro en la satisfacción del cliente.

Según García (2018), en su artículo juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica, Universidad de Monterrey, México, indicó que la justicia es lenta, saturada y poco eficaz, lo que hace necesario el uso de las nuevas tecnologías, con nuevos conceptos de justicia electrónica, ciberjusticia y justicia en línea, buscando la normatividad para la regularización y modernización judicial en beneficio de los justiciables

Del mismo modo, Rojas et al. (2016), en su artículo estudio de la organización de servicios de gestión en empresas de servicios, Universidad EAFIT Medellín Colombia, indicó que las empresas que vieron a su organización como, una gestión de servicios enmarcados por conceptos de excelencia, han mostrado un crecimiento. Cada empresa busca su estructura como la forma de gestionar el servicio, tal cual que el modelo de negocio y sus variables se transformen en la estructura adecuada.

Asimismo, Morales (2012), en su exposición la incorporación de las tecnologías en la gestión judicial, Poder Judicial de Costa Rica, detalló la reestructuración de la gestión judicial y la incorporación de las nuevas tecnologías en el sistema de justicia, integrando el trabajo administrativo y jurisdiccional mediante el uso de estas, implementando servicios electrónicos, orientados al despacho judicial como son: sistema de gestión de dependencia judicial, sistema virtual de escritorio, sistema electrónico de agenda, sistema judicial de estadística, sistema electrónico de votación, sistemas de audiencia oral grabación y reproducción; orientados hacia el usuario: sistema de gestión online, ofreciendo la consulta de sus procesos (información pública y privada), consulta de la agenda, documentos validados, remisión de escritos y demandas, notificaciones electrónicas, mensajería móvil e interoperabilidad, concluyendo en 5 ventajas, expedito ya que las partes del proceso pueden revisar sus procesos sin ir a los despachos judiciales, exclusivo porque cuentan con su login de acceso para revisar todos sus procesos dentro de administración de justicia, económico al tener toda la información disponible por la

web ahorran tiempo y costos, eficiente garantizando la efectividad y transparencia en los procesos judiciales, ecológico por que el objetivo es llegar al cero papel.

Finalmente, Andrian y Fauzi (2019), en su artículo security scanner for web application scase tudy: Learning Mangement System, indicaron que el desarrollo de aplicaciones web e Internet provoca el movimiento de los sistemas de información para utilizarlas como base. La seguridad es necesaria para proteger el contenido de las aplicaciones web que son sensibles y proporcionan un proceso seguro de envío de datos, por lo tanto, la seguridad de las aplicaciones debe aplicarse a toda la infraestructura que admite las aplicaciones web, incluida la propia aplicación web.

La presente investigación se toma como base las siguientes teorías: Teoría general de sistemas (TGS), según Von(1996), indicó que la TGS tiende a la unión de varias ciencias naturales y sociales, recurso que busca una teoría precisa de la ciencia en los campos no físicos, acercándonos a la meta de una sola ciencia; Johansen (2004), indico que la TGS es un corte horizontal que abarca los distintos campos del ser humano para describir y predecir la conducta de la realidad; los objetivos pueden ser fijados en los diferentes grados de ambición y confianza. La teoría sobre servicio al cliente, según Phoenix (2016), indica que las empresas deben de poner mayor interés en el servicio al cliente usando las estrategias y técnicas de ventas para aumentar la cartera de clientes. Teoría de la satisfacción, Huete (2013) indica que, para tener clientes satisfecho debemos de tener en cuenta que, la percepción siempre debe de superar las expectativas. Teoría de la equidad, Brooks (1995) nos indica que, la satisfacción se inicia cuando una parte del nivel de resultados se encuentran equilibrados con las entradas del proceso, como; tiempo, esfuerzo y costo. Teoría del desempeño o resultado, según Brooks (1995), indica que un cliente satisfecho se encuentra relacionado directamente con las características del servicio o producto notado por el cliente. Johnson et al. (1995) definen como desempeño la calidad del producto en referencia al precio que se paga en relación al cliente y la satisfacción se relaciona al valor donde este es la calidad en relación al precio dado por el servicio o producto. Teoría de las brechas, según Parasuraman et al. (1991), indican que la valoración de la calidad de servicio con respecto a las expectativas el termino tenía un tratamiento diferente al tipo del

artículo, y la satisfacción como termino se había usado como predicciones del desempeño del servicio, y la calidad de servicio era aquello que el proveedor debe ofrecer.

Para la presente investigación se ha considerado las definiciones siguientes para las variables y dimensiones. La variable independiente: Mesa de partes electrónica (MPE), PCM, DL 1412 (2018), define a la mesa de partes electrónica (servicio digital), como aquel que facilita de manera total o parcial a través de internet u otra red, caracterizándose por ser automático, no presencial y utilizar de manera total las tecnologías digitales, para el rendimiento, acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos. Según el Poder Judicial del Perú (2020), define la MPE como una aplicación que permite el ingreso de documentos como demandas y escritos en tiempo real a los órganos jurisdiccionales. El diario El peruano (2018), regulan el uso de la mesa de partes virtual, el Consejo Ejecutivo del Poder judicial aprueba los lineamientos de gestión administrativa normativa para la presentación de documentos mediante la mesa de partes electrónica (MPE) RA N° 328-2018-CE-PJ, donde se encuentre implantado el EJE; mediante la RA N° 133-2020-CE-PJ, el Poder Judicial aprueba el proyecto de mesa de partes electrónicas y digitalización de expedientes físicos, para presentar escritos de expedientes no electrónicos. A su vez, la CSJLima (2020) mediante su oficina de prensa informa que los usuarios podrán presentar sus documentos las 24 horas los 365 días del año en todas sus especialidades menos en el área penal desde sus casas evitando el traslado físico a las sedes judiciales, los documentos pueden ser presentados con o sin firma digital.

Se presenta las siguientes dimensiones para la variable mesa de partes electrónica, primera dimensión: Firma Digital que según la PCM (2008) reglamento de certificados digitales y la ley de firmas y, según el DSN° 052-2008-PCM (C.2) indica que es un tipo de modalidad de firma electrónica que usando la técnica de criptografía asimétrica, permite la identificación de firmante que garantiza la autoría, aceptación e integridad de los documentos electrónicos, teniendo la misma vigencia y efectividad jurídica que el uso de una firma física. Según Certificados Digitales (2017), define que una firma digital es un código informático, mediante una

elaboración de datos almacenado en una llave pública del emisor relacionándola con una llave privada del destinatario usando un sistema criptográfico seguro, teniendo la misma validez que una firma manuscrita, presenta las siguientes ventajas: ahorro de tiempo, reducción de costos, ahorra de espacios, ecología; con las funciones siguientes: autenticidad, no repudio e integridad. Según Petros et al. (2015), en el artículo quantum digital signatures with quantum-key-distribution components, aseguraron que las firmas digitales deben garantizar la autenticidad y la transferibilidad de los mensajes, utilizándose así para la comunicación moderna. Sin embargo, las firmas digitales actuales se basan en supuestos computacionales, por esta razón ellos aseguran que los esquemas de firma digital cuántica (QDS) ofrecen seguridad teórica de la información garantizada por las leyes de la mecánica cuántica. Finalmente, Rizky et al. (2017), en su artículo digital image signature using triple protection cryptosystem (RSA, Vigenere, and MD5), indicaron que las firmas digitales adjuntadas por el remitente al documento, se puede utilizar como una herramienta para garantizar que el documento enviado sea autentico o no este manipulado, por lo tanto, se debe desarrollar la investigación sobre firmas digitales para mejorar su capacidad de brindar seguridad y demostrar la autenticidad del documento.

Teniendo en cuenta la dimensión firma digital se considera los siguientes indicadores: usabilidad, PCM DL 1412 (2018) lo define como un diseño y configuración de los servicios digitales que prefiere que su uso resulte de fácil manejo para los ciudadanos. Hassan (2020), indica que la usabilidad es una disciplina que estudia la web (forma de diseño) donde interactúan los usuarios de una forma fácil. Respecto al indicador accesibilidad, según la definición de la ABC indica que toda persona tiene la posibilidad sin ser excluida de ningún tipo para acceder a un servicio, ir a un lugar o usar un objeto. Arume (2019), indica que todos somos capaces de utilizar las páginas web así el individuo tenga limitaciones físicas o dispositivos de accesos que puedan usar.

Segunda dimensión: Servicios electrónicos según la PCM en su estrategia nacional de gobierno electrónico (2013-2017), los servicios electrónicos son medios electrónicos necesarios que el ciudadano tiene para acceder a los servicios públicos

haciendo uso de su identidad digital de forma segura en cualquier sitio. Se requiere de rediseño de procesos en las entidades públicas y la interoperabilidad (webservice). El gobierno de España (2015), indica que son servicios prestados vía electrónica a través del internet con procesos automatizados donde la intervención humana es mínima. Teniendo en cuenta en nuestra dimensión servicios electrónicos se considera los siguientes indicadores: Prestación del servicio, según INEAF (2020) lo define como, toda operación relacionado al valor añadido, así como, a los servicios de autoconsumos sin compensación. Tiempo de respuesta, según The Customer Spirit (2019), la capacidad de respuesta es la disposición que posee una empresa para dar a los usuarios un servicio de calidad con precisión, agilidad y sencillez. La voz de Houston (2020), refiere que para tener contento a un usuario la clave es que el usuario actual no pase a ser un cliente pasado, si no cumplimos con los plazos tenemos un usuario insatisfecho. Cantidad de ingresos, en el poder judicial nos referimos a los ingresos de los documentos tales como demandas, denuncias o escritos que son presentados por el ciudadano, con respecto a la mesa de partes electrónica al ser usado los 365 días del año, requerimos saber cuántos expedientes ingresan según especialidad motivos de ingreso y procesos.

Finalmente, la tercera dimensión: seguridad es la más importante que enfrenta la implementación de los servicios electrónicos, según Gómez (2020), considera importante el cumplimiento de las políticas de seguridad, control de acceso a los servicios, utilización de ficheros, identificación de los usuarios de la información y registro del uso de los servicios, llevando a cabo las funciones siguientes: confiabilidad, disponibilidad, integridad y no repudio. Según Gjosteen et al. (2016), en su artículo practical and tightly-secure digital signatures and authenticated key exchange, aseguran que la seguridad estricta está ganando cada vez más importancia en la criptografía del mundo real, ya que permite elegir parámetros criptográficos de una manera que está respaldada por una prueba de seguridad, sin necesidad de sacrificar la eficiencia al compensar la pérdida de seguridad de una reducción con parámetros más grandes. Teniendo en cuenta en nuestra dimensión seguridad se considera los siguientes indicadores: Copias de respaldo, según TechTarget (2020), indica que, también se llama respaldo o backup, el cual consiste

en respaldar los archivos virtuales, físicos, data vulnerable o BD en un lugar secundario para su custodia en caso de fallas o catástrofes, donde se debe de garantizar la recuperación de la data en caso surja la necesidad. Según Knowles et al. (2015), en su artículo *international journal of critical infrastructure protection*, afirman que los sistemas de control industrial contemporáneos ya no operan de forma aislada, sino que utilizan otras redes para facilitar y mejorar los procesos comerciales, la consecuencia de este desarrollo es la mayor exposición a las amenazas cibernéticas. Para Derek et al. (2015), en su artículo *a system dynamics model for information security management*, indican que la gestión de la seguridad de los activos de información es una tarea desafiante y de importancia crítica, esto requiere que los recursos de seguridad se desplieguen en varios frentes, incluida la prevención de ataques, la reducción de vulnerabilidades y la disuasión de amenazas. Los resultados sugieren que invertir en herramientas de detección de seguridad tiene mayores beneficios que la inversión en disuasión. Navegación segura, según Darwish et al. (2015), en su artículo *a Cloud-based Secure Authentication (CSA) Protocol suite for Defense Against Denial of Service (DoS) Attacks*, indican que, los servicios basados en la nube se han convertido en parte de nuestras soluciones de software cotidianas y se considera que el proceso de autenticación de identidad es la principal puerta de entrada a estos servicios. Como tal, estas puertas se han vuelto cada vez más susceptibles a atacantes agresivos, que pueden usar ataques DoS para cerrar estas puertas de forma permanente. Según Lqbal et al. (2020), en su artículo *cybersecurity data science: An overview from machine learning perspective*, señalan que la ciberseguridad está experimentando cambios masivos en la tecnología y sus operaciones en los últimos días, y la ciencia de datos está impulsando el cambio. Extraer patrones de incidentes de seguridad o conocimientos de los datos de ciberseguridad y construir el modelo basado en datos correspondiente es la clave para hacer que un sistema de seguridad sea automatizado e inteligente. Según Rudra et al. (2018), en su artículo *information communication technology infrastructure and economic growth: A causality evidenced by cross-country panel data*, indican que la adopción de políticas mejoradas de TIC es una de las principales agendas de los gobiernos en la actualidad en la mayoría de

los países en desarrollo. Ya que ahora abarca la red de telefonía digital, teléfonos móviles, capacidad de internet, servidores de internet y banda ancha fija, y otras tecnologías. Políticas de seguridad. Según Kam et al. (2020), en su artículo *cultivating cyber security learning: An integration of self-determination and flow*, aseguran que, debido una escasez crítica de talento en ciberseguridad, los profesionales e investigadores de seguridad de la información deben cultivar habilidades en ciberseguridad alentando a las personas a seguir el aprendizaje de la ciberseguridad. Sin embargo, algunos aspectos de la ciberseguridad requieren un esfuerzo sustancial y perseverancia para lograr una comprensión conceptual. Según Keswani et al. (2020), en su artículo *history and generations of security protocols*, aseguran que conocer el método de ataque puede generar suficiente seguridad. Muchas empresas prueban la protección automática utilizando algunas técnicas de la red de internet a través de programas de descarga de firewalls y algunos mecanismos de encriptación en su misma empresa de origen tiene una red interna especial conocida como "Intranet" para mantener en contacto el acceso a internet desde el exterior también a salvo de cualquier estado amenazante. Toda la seguridad de la red también es enorme en la etapa de desarrollo específico para la evaluación.

Respecto a la variable dependiente: Gestión de servicio de atención al ciudadano, la PCM indica que el usuario debe modificar los modelos tradicionales de la organización y migrar a una organización por procesos, que conlleven a la cadena de valor de cada entidad asegurando resultados positivos al ciudadano; asimismo, para Rouse (2016), en su artículo *ITMS, gestión de servicios de TI*, así como, para Solimun y Rinaldo (2018), en su artículo *the meditation effect of customer satisfaction in the relation ship between service quality, service orientation, and marketing mix strategy to customer loyalty*, indicaron que las empresas primero deben comprender lo que necesita el cliente a través de la calidad variable del servicio, la orientación del servicio y la estrategia de marketing para que los clientes se sientan leales cuando se resuelva el nivel de satisfacción. Es necesario mejorar la calidad del servicio proporcionado por la industria para mejorar la satisfacción del cliente y la fidelidad de los servicios. Asimismo, Kiran y Diljit (2017), en su artículo *antecedents of customer*

loyalty does service quality suffice, llegaron a la conclusión, de que la calidad del servicio solo influye indirectamente en la lealtad del cliente, con el valor del servicio y la satisfacción del cliente como mediadores. Esto se debe a que la decisión de los clientes de repetir el uso y recomendar el servicio a los demás también está influenciado por los atributos de valor y satisfacción. Así, la toma de decisiones del cliente para volver a un servicio no es un proceso simple, sino que es afectado significativamente por la calidad del servicio, el valor del servicio y la satisfacción del cliente.

Se presenta las siguientes dimensiones para la variable gestión de servicio de atención al ciudadano: primera dimensión Plataforma presencial, Espinal (2015) indica que, la atención al cliente de forma presencial es vital para cualquier entidad o empresa que brinde un servicio. El usuario final, buscará conocer con quién está tratando o en qué situación se encuentra su trámite. Según Muhammad et al. (2019), en su artículo analisis pengaruh system quality, information quality, service quality terhadap net benefit pada sistem KRS-Online UMM, indican que la calidad del sistema y la calidad de la información tiene un efecto significativo en la satisfacción del usuario, la calidad del servicio tiene un efecto significativo en la satisfacción del usuario y la satisfacción de dicho usuario tiene un efecto en los beneficios netos. Teniendo en cuenta en nuestra dimensión plataforma presencial se considera los siguientes indicadores: Calidad de atención, según la Revista logistec (2016), define como la percepción que tiene el usuario con respecto a la prestación del servicio, valorando la conformidad o satisfacción que se ha brindado por este servicio. Tiempo, según Simancas (2013), es la capacidad con la que se puede dar un servicio puntual una reacción rápida a los pedidos del usuario. En las entidades del estado se debe de eliminar los cuellos de botella, la eliminación de tiempos muertos nos hace mejorar nuestros procesos y operaciones para satisfacción del ciudadano. Capacitación al personal, según Foro de seguridad (2020), indica que una institución de acuerdo a sus necesidades mejora los conocimientos habilidades de su personal buscando perfeccionar a su servidor en su puesto de trabajo.

Nuestra segunda dimensión: Plataforma virtual, Peralta (2020), nos manifiesta que con la aparición de las nuevas tecnologías se muestra nuevas alternativas para

prestar servicios ya sea vía correo electrónico o por la WEB. La PCM (2008), indica que a través de la Web se realiza la atención al ciudadano para cualquier tipo de trámite y/o pago, la entidad de considerar cuentas de correo electrónico para la recepción de consultas quejas entrega de información. Teniendo en cuenta en nuestra dimensión plataforma virtual se considera los siguientes indicadores: Información de procedimientos, al poner de conocimiento la información, procedimientos al ciudadano estamos ayudando al acceso a la justicia lo que permite tomar las acciones correctivas para su proceso judicial. Plataforma amigable, Delgado (2017), nos indica que debe ser fácil de usar ofreciendo una clara navegación, su diseño debe de ser atractivo. Plataforma comprensible, debe de permitir al ciudadano a realizar todas sus operaciones sobre la plataforma virtual de forma sencilla clara concretando las transacciones virtuales.

Finalmente, la tercera dimensión: Empatía, según Decety (2015), asegura que la empatía refleja una capacidad innata para percibir y ser sensible a los estados emocionales de los demás junto con una motivación para cuidar su bienestar. Los estudios empíricos documentan que las reacciones empáticas surgen temprano en la vida y que no son automáticas. Sin embargo, los mecanismos que apoyan la empatía también son flexibles y susceptibles de intervenciones conductuales que pueden promover el cuidado más allá de los familiares y amigos. Seguidamente Muñoz (2019), nos refiere que es la habilidad de ponerse en los zapatos de la otra persona. Las personas que muestran empatía con mayor capacidad, son los que mejor puedan leer a otras personas ya sea por el tono de voz, lenguajes no verbales, postura, expresión facial, por consiguiente, pueden saber lo que la otra persona siente o pase dentro de ellas. Teniendo en cuenta en nuestra dimensión empatía se considera los siguientes indicadores: Atención individualizada, es la atención cuidadosa y personalizada al usuario. Necesidades, Significados define como carencia de algo imprescindible, puede referirse a obligación o difícil situación en la que se puede atravesar. Horarios adecuados, permite a un individuo trabajar horas que distintas al horario de trabajo normal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según lo planteado por Hernández et al. (2014), la presente investigación tiene carácter deductivo, basándose en hipótesis donde se miden las variables y su aplicación debe sujetarse al diseño. Rodríguez (2018), indica que, el tipo de investigación básica, busca el conocimiento de la realidad, para ayudar a una sociedad avanzada o que garantice los retos de la sociedad; por consiguiente, la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básico. Teniendo como finalidad la implementación de nuevos conocimientos científicos para el planteamiento de teorías e hipótesis, en la búsqueda de mejorar el servicio a la justicia.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es de tipo causal, donde Hernández et al. (2014), nos indican que, estos diseños explican las relaciones entre dos o más variables en un determinado momento, buscando la relación causa efecto de las variables, siendo estudios no experimentales transeccional causal.

Asimismo, la presente investigación estudia la relación causal entre las variables mesa de partes electrónica y gestión de servicio de atención al ciudadano, siendo un estudio de campo respondiendo a los objetivos a través de las encuestas. Luego de la definición realizada, se proyecta el siguiente esquema respecto al diseño de estudio:

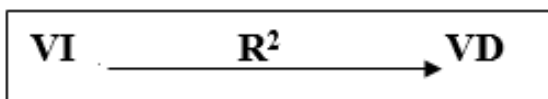


Figura 1. Diseño de investigación.

Donde:

VI : Variable independiente mesa de partes electrónica.

R^2 : Relación de causalidad entre las variables mesa de partes electrónica y gestión de servicio.

VD : Variable dependiente gestión de servicio.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente mesa de partes electrónica

Mesa de partes electrónica, es una variable cualitativa de tipo ordinal el cual se mide los niveles bajo, medio y alto. Según Hernández et al. (2014), nos indican que, el nivel de medición ordinal tiene varias categorías, pero mantiene un orden jerárquico.

Definición conceptual

PCM, DL 1412 (2018), define a la mesa de partes electrónica (servicio digital), como aquel que facilita de manera total o parcial a través de internet u otra red, caracterizándose por ser automático, no presencial y utilizar de manera total las tecnologías digitales, para el rendimiento, acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos.

Definición operacional

La variable mesa de partes electrónica se operacionaliza tomando en consideración las dimensiones, y cada una de ellas con sus indicadores las cuales nos permitirán recoger la información por medio de un cuestionario, el cual abarcará una serie de preguntas utilizando la escala de Likert, luego serán medidas por niveles. En el anexo 2, se presenta la matriz de operacionalización de la variable mesa de partes electrónica.

Variable dependiente: gestión de servicio de atención al ciudadano

La gestión de servicio de atención al ciudadano, es una variable cualitativa de tipo ordinal, el cual se mide los niveles bajo, medio y alto. Según Hernández et al. (2014), nos indican que, el nivel de medición ordinal tiene varias categorías, pero mantiene un orden jerárquico.

Definición conceptual

La PCM (2015) indica que el usuario debe modificar los modelos tradicionales de la organización y migrar a una organización por procesos, que conlleven a la cadena de valor de cada entidad asegurando resultados positivos al ciudadano.

Definición operacional

Asimismo, la variable gestión de servicio de atención al ciudadano se operacionaliza tomando en consideración las dimensiones, y cada una de ellas con sus indicadores las cuales nos permitirán recoger la información por medio de un cuestionario, el cual abarcará una serie de preguntas utilizando la escala de Likert, luego serán medidas por niveles, por consiguiente, en el anexo 3 se presenta la matriz de operacionalización de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Parra (2003), define que la población es el grupo de todas las mediciones del universo de interés en la investigación.

Para el presente estudio su población son los litigantes (abogados, personas naturales) de la sede Javier Alzamora Valdez de la CSJ Lima 2020, tal como se muestra en el anexo 5.

Muestra

Según Hernández et al. (2014), indican que, cuando el estudio de la población es muy complicado, se requiere extraer una muestra, por lo que refiere que, la muestra es un subconjunto de toda la población.

La muestra para la presente investigación, debido a que la población es finita dado que conocemos el número de litigantes de la sede Alzamora Valdez en el año 2020, según la consulta realizada a la base de datos de la misma corte superior, por lo tanto, utilizaremos el programa STATS para el cálculo de la muestra. De acuerdo al cálculo realizado en el anexo 6, se obtuvo una muestra final de 368 litigantes de la CSJLima.

Muestreo

Para la presente investigación utilizaremos el muestreo no probabilístico. Según Hernández et al. (2014), depende del proceso de la toma de decisiones de un investigador, llamadas también muestras dirigidas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Arias (2006), expresa que la técnica de recolección de datos son las formas específicas de obtener datos. La encuesta es una técnica que tiene como propósito obtener información. Para la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, donde nos lleva a la obtención de la información aplicando procesos de interrogación.

Instrumentos de recolección de datos

Para Arias (2006), un instrumento de recolección de datos es cualquier dispositivo o formato que es usado para almacenar información. El cuestionario es un tipo de encuesta, realizada de manera escrita con una serie de preguntas que debe de ser llenada por el encuestado. Para la presente investigación se utilizará el cuestionario de preguntas el cual estará vinculado con los objetivos de la investigación, luego se analizará los resultados que dará respuesta a las hipótesis planteadas. Este instrumento será confidencial y anónima.

A continuación, en la tabla 1 se muestra la ficha técnica del instrumento de medición.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento de medición.

Ficha técnica del instrumento		
Nombre del Instrumento:	Cuestionario para el usuario litigante -mesa de partes electrónica y el servicio de atención al ciudadano, 2020.	
Autor:	TORRES LOPEZ, Doris Milena	
Año:	2020	
Descripción:		
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Determinar la incidencia entre el uso de la mesa de partes electrónica y la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	
Población:	8220 usuarios litigantes	
Número de ítem:	36 divididos en dos grupos variable independiente (18 ítems) y variable dependiente (18 ítems)	
Aplicación:	Uso de google form a través de internet	
Tiempo de administración:	20 minutos	
Normas de aplicación:	Las preguntas serán de tipo objetivo y responderá de acuerdo a su criterio.	
Escala:	Escala de Likert	
	(1) = Nada	
	(2) = Poco	
	(3) = Algo	
	(4) = Bastante	
	(5) = Mucho	
Niveles y rango:	Variable independiente:	Variable dependiente: Gestión de
	Mesa de partes electrónica	servicio de atención al usuario
	Enfoque optimo	Óptimo
	74 a 100	74 a 100
	Regular	Intermedio
	47 a 73	47 a 73
	Enfoque no óptimo	No óptimo
20 a 46		20 a 46

Fuente: Elaboración propia

Validez

Según Hernández et al. (2014), la validez es el grado de la medición del instrumento a la variable que pretende ser medida, siendo un tipo de validez es la validez de expertos, refiriéndose al grado de un instrumento que mide la variable en cuestión por personas calificadas.

En la presente investigación para la validez de contenido se valida la eficiencia de los instrumentos, para ello se ha utilizado el procedimiento juicio de expertos: donde se elige expertos de los cuales se entrega los cuestionarios de información a validar; posteriormente se recolecta y analiza cada una de las informaciones asignadas por los expertos, indagando las semejanzas y diferencias, entre el total de expertos, con la finalidad de reformular el instrumento para proceder a validarlo.

Los expertos verificaron la claridad, pertinencia y relevancia; dando una calificación de aplicable. En el anexo 8, se muestra información de la validación de juicios de expertos.

Confiabilidad

Para Hernández et al. (2014), la confiabilidad es el grado de la aplicación repetida a la misma persona u objeto produciendo resultados idénticos.

La confiabilidad de los instrumentos para el presente estudio se aplicó a un grupo piloto de 41 personas con las características idénticas de la muestra de estudio. Asimismo, al término de la encuesta general se aplicó a la muestra de 368 personas. Se utilizará el Coeficiente Alfa de Cronbach, ya que las opciones de respuesta a los ítems son politómicas o escala Likert. Los resultados se presentan en el anexo 10.

Debemos de tener en cuenta lo siguiente: Según Hernández et al. (2014), si el coeficiente alcanzó el 0.25, representa baja confiabilidad; si el resultado es 0.50, representa una confiabilidad media o regular; y si sobrepasa el 0.75, la confiabilidad es aceptable; y si es superior a 0.90 representa una confiabilidad elevada. Se puede concluir que el cuestionario alcanzo un nivel de 0.963, la evaluación es confiable de manera elevada.

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación realizaremos los siguientes procedimientos: Formulación del instrumento, seguidamente se realizará la validación con juicio de expertos, prueba piloto, análisis de confiabilidad, pruebas generales. Posteriormente, se realizará la encuesta, se consolida la información con lo cual se genera la base de datos. Se procesará la información y se realiza el análisis de datos, con lo cual se contrastará las hipótesis de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos adquiridos en la realización de las encuestas, para el proceso y análisis de la información se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25 y Excel 2010.

Para la elaboración y análisis de los datos usamos el método estadístico donde cada variable que estudiaremos será:

Para el análisis descriptivo, se usará tablas de contingencia para luego llevar a cabo una investigación bidimensional e histogramas, describiendo el informe correspondiente a la muestra.

Para el análisis inferencial se aplicará el coeficiente de regresión logística que me permite analizar el grado de casualidad de la variable dependiente en la variable independiente.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización del trabajo de investigación se respetaron las normas éticas dadas por la universidad, cumpliendo con los planeamientos permitiéndonos ser claros en el proceso para lograr ser objetivos, así como, se toma discreción en cuanto a las respuestas obtenidas por el usuario materia de las encuestas.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Análisis descriptivo de la variable independiente mesa de partes electrónica y la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano

Tabla 2

*Tabla cruzada VI - mesa de partes electrónica*VD - gestión de servicio de atención al ciudadano.*

		VD - Gestión de servicio de atención al ciudadano			
		Malo	Regular	Bueno	Total
VI - Mesa de partes electrónica	Malo	11 (3.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	13 (3.5%)
	Regular	16 (4.3%)	185 (50.3%)	34 (9.2%)	235 (63.9%)
	Bueno	1 (0.3%)	15 (4.1%)	104 (28.3%)	120 (32.6%)
	Total	28 (7.6%)	202 (54.9%)	138 (37.5%)	368 (100.0%)

Fuente: Elaboración propia

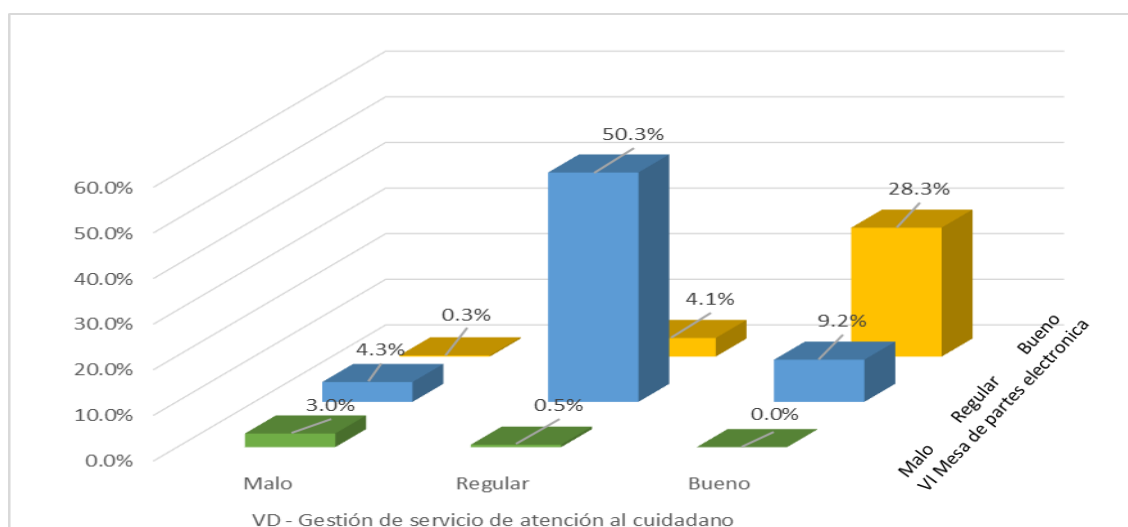


Figura 2. Histograma mesa de partes electrónica * gestión de servicio de atención al ciudadano.

En la tabla 2, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel regular de la variable MPE y gestión de servicio de atención al ciudadano con 185 respuestas, representando el 50.3% del total y la menor frecuencia de aceptación se efectúa en el cruce de bueno de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano y malo en la variable mesa de partes electrónica con 0 respuestas representando 0% del total. En la figura 2, se observa que el nivel regular de la variable mesa de partes electrónica es la que tiene mayor frecuencia, con 235 respuestas, lo que representa el 63.9% del total.

Análisis descriptivo de la variable independiente mesa de partes electrónica y la dimensión plataforma presencial de la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano

Tabla 3

*Tabla cruzada VI - mesa de partes electrónica * D1VD - plataforma presencial.*

		D1VD - Plataforma presencial			
		Malo	Regular	Bueno	Total
VI - Mesa de partes electrónica	Malo	9 (2.4%)	4 (1.1%)	0 (0.0%)	13 (3.5%)
	Regular	24 (6.5%)	187 (50.8%)	24 (6.5%)	235 (63.9%)
	Bueno	1 (0.3%)	39 (10.6%)	80 (21.7%)	120 (32.6%)
	Total	34 (9.2%)	230 (62.5%)	104 (28.3%)	368 (100.0%)

Fuente: Elaboración propia

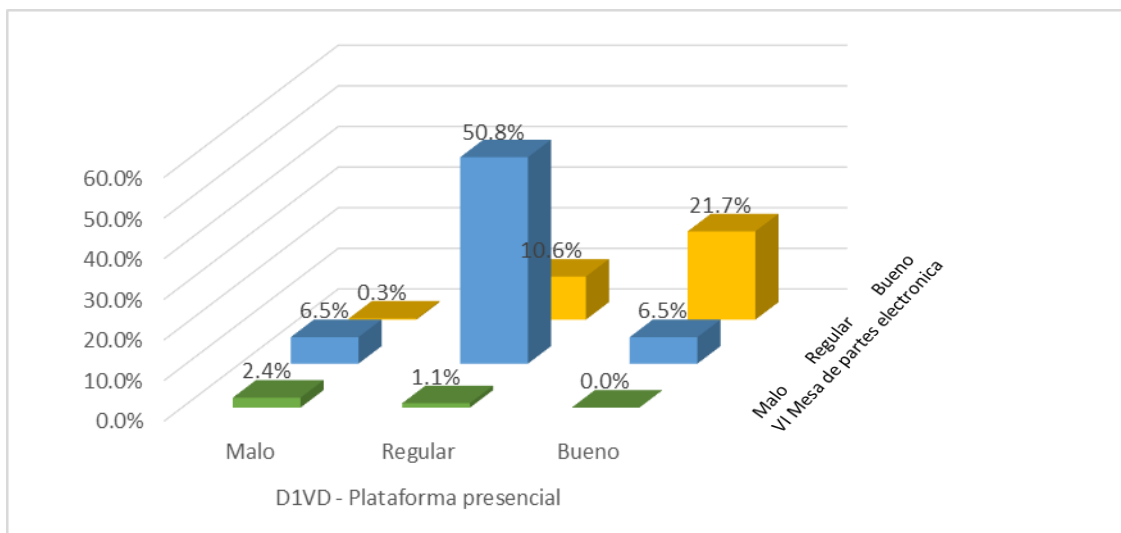


Figura 3. Histograma mesa de partes electrónica * dimensión plataforma presencial de la gestión de servicio de atención al ciudadano.

En la tabla 3, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel regular de la dimensión plataforma presencial de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano y la variable MPE, con 187 respuestas, representando el 50.8% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce de bueno de la dimensión plataforma presencial de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano y malo en la variable mesa de partes electrónica con 0 respuestas representando 0% del total. En la figura 3, se observa que el nivel regular de la dimensión plataforma presencial de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano es la que tiene mayor frecuencia, con 235 respuestas, lo que representa el 63.9% del total.

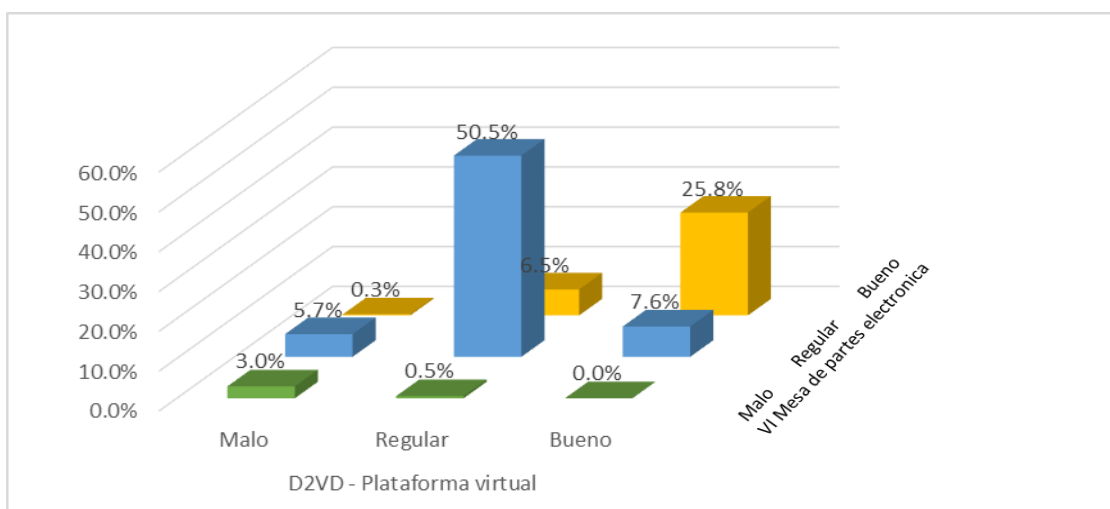
Análisis descriptivo de la variable independiente mesa de partes electrónica y la dimensión plataforma virtual de la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano

Tabla 4

*Tabla cruzada VI - mesa de partes electrónica * D2VD - plataforma virtual.*

		D2VD - Plataforma virtual			
		Malo	Regular	Bueno	Total
VI - Mesa de partes electrónica	Malo	11 (3.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	13 (3.5%)
	Regular	21 (5.7%)	186 (50.5%)	28 (7.6%)	235 (63.9%)
	Bueno	1 (0.3%)	24 (6.5%)	95 (25.8%)	120 (32.6%)
	Total	33 (9.0%)	212 (57.6%)	123 (33.4%)	368 (100.0%)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4. Histograma mesa de partes electrónica * dimensión plataforma virtual de la gestión de servicio de atención al ciudadano.*

En la tabla 4, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel regular de la dimensión plataforma virtual de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano y la variable MPE, con 186 respuestas, representando el 50.5% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el

cruce de bueno de la dimensión plataforma virtual de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano y malo en la variable mesa de partes electrónica con 0 respuestas representando el 0% del total. En la figura 4, se observa que el nivel regular de la dimensión plataforma virtual de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano es la que tiene mayor frecuencia, con 235 respuestas, lo que representa el 63.9% del total.

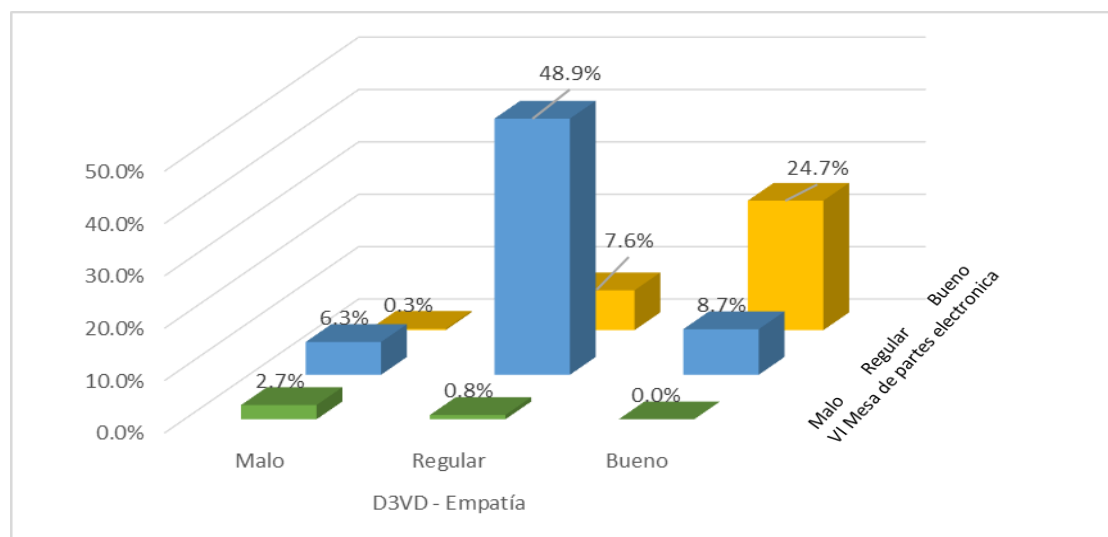
Análisis descriptivo de la variable independiente mesa de partes electrónica y la dimensión empatía de la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano

Tabla 5

*Tabla cruzada VI - mesa de partes electrónica * D3VD - empatía.*

		D3VD - Empatía			
VI - Mesa de partes electrónica	Malo	Malo 10 (2.7%)	Regular 3 (0.8%)	Bueno 0 (0.0%)	Total 13 (3.5%)
	Regular	23 (6.3%)	180 (48.9%)	32 (8.7%)	235 (63.9%)
	Bueno	1 (0.3%)	28 (7.6%)	91 (24.7%)	120 (32.6%)
	Total	34 (9.2%)	211 (57.3%)	123 (33.4%)	368 (100.0%)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 5. Histograma mesa de partes electrónica * dimensión empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano.*

En la tabla 5, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel regular de la dimensión empatía de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano y la variable MPE, con 180 respuestas, representando el 48.9% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce de bueno de la dimensión empatía de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano y malo en la variable mesa de partes electrónica con 0 respuestas representando el 0% del total. En la figura 5, se observa que el nivel regular de la dimensión empatía de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano es la que tiene mayor frecuencia, con 235 respuestas, lo que representa el 63.9% del total.

Análisis inferencial

Formulación de la hipótesis general

Formulación de hipótesis

H₀: No existe incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica y la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

H₁: Existe incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica y la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Tabla 6

Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.475
Nagelkerke	0.570
McFadden	0.361

Fuente: Software IBM SPSS versión 25

En la tabla 6, se observa que el R cuadrado de Nagelkerke dio como resultado un valor de 0.570 convertido a porcentaje corresponde a un 57%, siendo este el comportamiento de la variable gestión de servicio de atención al ciudadano, que ha sido incidida directamente por parte de variable independiente mesa de partes electrónica.

Tabla 7

Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable mesa de partes electrónica a la variable gestión de servicio de atención al ciudadano.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VD = 2]	-1.864	0.268	48.479	1	0.000	-2.389	-1.340
Ubicación	[VI = 2]	-3.620	0.324	124.550	1	0.000	-4.256	-2.985

Fuente: Software IBM SPSS versión 25

En la tabla 7, se observa que la estimación de la variable mesa de partes electrónica, obtuvo valor de protección de -3.620 que llevando a un cálculo exponencial y convertido a porcentaje se obtiene un 24.54% de encuestados que percibió incidencia a la variable gestión de servicio de atención al ciudadano; asimismo, se observa que la variable mesa de partes electrónica obtuvo un valor de significancia de p valor = 0.000, a un coeficiente estimado de la población (wald) mayor a 4, considerándose que existe incidencia de la variable mesa de partes electrónica al servicio de gestión de atención al ciudadano.

Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis general, se llega a la conclusión siguiente: que luego de aplicar el coeficiente estadístico de regresión logística ordinal se obtuvo como p valor 0.000, siendo este valor < a α : 0.05, entonces se procedió al rechazo de H_0 , por tanto, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable mesa de partes electrónica incide a la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Formulación de la hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis

H₀: No existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

H₁: Existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Tabla 8

Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión plataforma presencial.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.601
Nagelkerke	0.722
McFadden	0.514

Fuente: Software IBM SPSS versión 25

En la tabla 8, se observa que el R cuadrado de Nagelkerke dio como resultado un valor de 0.722 convertido a porcentaje se obtiene que un 72.20%, siendo este el comportamiento de la dimensión plataforma presencial que ha sido incidida directamente por parte de variable independiente mesa de partes electrónica.

Tabla 9

Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable mesa de partes electrónica a la dimensión plataforma presencial.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VD = 2]	-3.517	0.586	36.026	1	0.000	-4.665	-2.368
Ubicación	[D1V2 = 2]	-5.171	0.613	71.205	1	0.000	-6.372	-3.970

Fuente: Software IBM SPSS versión 25

En la tabla 9, se observa que la estimación de la variable mesa de partes electrónica, obtuvo valor de protección de -5.171 que llevando a un cálculo exponencial y convertido a porcentaje se obtiene un 10.83% de encuestados que percibió incidencia a la variable mesa de partes electrónica sobre la dimensión plataforma presencial; asimismo, se observa que la variable mesa de partes electrónica obtuvo un valor de significancia de p valor = 0.000 a un coeficiente estimado de la población (wald) mayor a 4, determinándose la existencia de incidencia.

Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis específica 1, se llega a la conclusión siguiente: que luego de aplicar el coeficiente estadístico de regresión logística ordinal se obtuvo como p valor (0.000), siendo este valor $< \alpha$: 0.05, como consecuencia de ello se procedió al rechazo de H_0 , por tanto, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable mesa de partes electrónica incide en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Formulación de la hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis

H_0 : No existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

H_1 : Existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Tabla 10

Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión plataforma virtual.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.698
Nagelkerke	0.839
McFadden	0.671

Fuente: Software IBM SPSS versión 25

En la tabla 10, se observa que el R cuadrado de Nagelkerke dio como resultado un valor de 0.839 convertido a porcentaje se obtiene un 83.90%, siendo este el comportamiento de la dimensión plataforma virtual que ha sido incidida directamente por parte de variable independiente Mesa de partes electrónica.

Tabla 11

Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable mesa de partes electrónica a la dimensión plataforma virtual.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VD = 2]	-4.103	0.713	33.116	1	0.000	-5.500	-2.705
Ubicación	[D2V2 = 2]	-6.544	0.756	74.835	1	0.000	-8.026	-5.061

Fuente: Software IBM SPSS versión 25

En la tabla 11, se observa que la estimación de la variable mesa de partes electrónica, obtuvo valor de protección de -6.544 que llevando a un cálculo exponencial y convertido a porcentaje se obtiene un 10.24% de encuestados que percibió incidencia a la variable mesa de partes electrónica sobre la dimensión plataforma virtual; asimismo, se observa que la variable mesa de partes electrónica obtuvo un valor de significancia de p valor = 0.000 a un coeficiente estimado de la población (wald) mayor a 4, determinándose la existencia de incidencia.

Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis específica 2, se llega a la conclusión siguiente: que luego de aplicar el coeficiente estadístico de regresión logística ordinal se obtuvo como p valor (0.000), siendo este valor < a α : 0.05, como consecuencia de ello se procedió al rechazo de H_0 , por tanto, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable mesa de partes electrónica incide en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Formulación de la hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis

H_0 : No existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión empatía de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

H_1 : Existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión empatía de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Tabla 12

Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión empatía.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.618
Nagelkerke	0.743
McFadden	0.539

Fuente: Software IBM SPSS versión 25

En la tabla 12, se observa que el R cuadrado de Nagelkerke dio como resultado un valor de 0.743 convertido a porcentaje se obtiene un 74.30%, siendo

este el comportamiento de la dimensión plataforma virtual que ha sido incida directamente por parte de variable independiente mesa de partes electrónica.

Tabla 13

Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable mesa de partes electrónica a la dimensión empatía.

Estimaciones de parámetro							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VD = 2]	-2.425	0.330	54.017	1	0.000	-3.072	-1.778
Ubicación	[D3V2 = 2]	-4.434	0.393	127.514	1	0.000	-5.204	-3.665

Fuente: Software IBM SPSS versión 25

En la tabla 13, se observa que la estimación de la variable mesa de partes electrónica, obtuvo valor de protección de -4.434 que llevando a un cálculo exponencial y convertido a porcentaje se obtiene un 10.65% de encuestados que percibió incidencia a la variable mesa de partes electrónica sobre la dimensión empatía; asimismo, se observa que la variable mesa de partes electrónica obtuvo un valor de significancia de p valor = 0.000 a un coeficiente estimado de la población (wald) mayor a 4, determinándose la existencia de incidencia.

Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis específica 3, se llega a la conclusión siguiente: que luego de aplicar el coeficiente estadístico de regresión logística ordinal se obtuvo como p valor (0.000), siendo este valor < a α : 0.05, como consecuencia de ello se procedió al rechazo de H_0 , por tanto, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable mesa de partes electrónica incide en la dimensión empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

V. DISCUSIÓN

Causalidad de la variable independiente mesa de partes electrónica con la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano

En la presente investigación en base al análisis efectuado y la evidencia recolectada, señala con respecto al análisis descriptivo, que el nivel óptimo de la variable independiente mesa de partes electrónica está asociado con el nivel regular de la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano, siendo este porcentaje de 50.30%, mientras que el nivel bueno de la mesa de partes electrónica se relaciona con el nivel bueno de gestión de servicio de atención al ciudadano con un porcentaje de 28.30%.

Mientras que el análisis inferencial se ha podido determinar la incidencia significativa, donde p es el valor obtenido de 0.000, menor al error significativo de 0.05, un coeficiente estimado de población (wald) de 124.55, asimismo un 24.54% de encuestados percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre la gestión de servicio de atención al ciudadano. Este análisis permite determinar que la mesa de partes electrónica incide significativamente en la gestión de servicio de atención al ciudadano.

Esto concuerda con los resultados obtenidos por Quispe (2018), quien en su investigación concluye que el expediente judicial electrónico (EJE) como una herramienta tecnológica realiza la interoperabilidad de la administración de justicia, ayuda a un mejor control y disponibilidad de la información, permitiendo la rapidez del proceso con transparencia, acercando la administración de justicia a la ciudadanía en general. Kurniawan (2020), indica que la corte suprema emitió un reglamento sobre la administración de casos y juicios judiciales electrónicamente, esto ha brindado beneficios para el poder judicial interno y los solicitantes de justicia. El registro de casos se realiza electrónicamente sin necesidad de acudir a los tribunales. El pago de las tasas judiciales es simplemente mediante transferencia a una cuenta virtual y las citaciones de partes se realizan de forma electrónica a un

domicilio electrónico. No se limita a que el juicio también se realice por vía electrónica, desde el primer juicio hasta la lectura del veredicto del juez.

Los resultados van de la mano con el concepto de mesa de partes electrónica, según PCM, DL 1412 (2018), define a la mesa de partes electrónica como aquel que facilita de manera total o parcial a través de internet u otra red, caracterizándose por ser automático, no presencial y utilizar de manera total las tecnologías digitales, para el rendimiento, acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos.

Casualidad de la variable independiente mesa de partes electrónica con la dimensión plataforma presencial de la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano

En base al primer objetivo específico y la evidencia empírica encontrada en el análisis, señala con respecto al análisis descriptivo de los datos que el nivel regular de la variable independiente mesa de partes electrónica está relacionado con el nivel regular de la dimensión plataforma presencial de la variable dependiente gestión de servicios de atención al ciudadano, siendo este porcentaje de 50,8%; mientras el nivel bueno de la mesa de partes electrónica se relaciona con el nivel bueno de la dimensión plataforma presencial de incidencias de la gestión de servicio de atención al ciudadano con un 21.70%.

Mientras que en el análisis inferencial se ha podido determinar la incidencia significativa, donde p es el valor obtenido de 0.000, menor al error significativo de 0.05, un coeficiente estimado de población (wald) de 71.205, asimismo un 10.83% de encuestados percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre dimensión plataforma presencial de la gestión de servicio de atención al ciudadano. Este análisis permite determinar que la mesa de partes electrónica incide significativamente en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicio de atención al ciudadano.

Esto concuerda con los resultados obtenidos por Rodríguez (2018) transparentar y modernizar el sistema de justicia mejora la atención del ciudadano optimizando la infraestructura tecnológica, articulando e impulsando el proceso de modernización hacia una gestión pública para lograr resultados que impacten de

manera positiva en el bienestar del ciudadano y el desarrollo de nuestro país. Asimismo, Sheth et al. (2020), demuestran cómo la atención al cliente o los servicios posventa pueden ser una fuente de ventaja competitiva y generación de ingresos para las empresas. Los académicos deben examinar el potencial de la atención al cliente, donde la importancia estratégica es baja en la actualidad, lo que lleva a la insatisfacción del cliente. El nuevo enfoque y posicionamiento de la atención al cliente exige una nueva dirección para la investigación en esta área, centrándose en los desafíos y las implicaciones adicionales. Para tener éxito en esta era competitiva, las empresas deben ser conscientes del valor del servicio al cliente y emprender acciones concretas para generar valor para todas las partes interesadas.

Los resultados van de la mano con el concepto plataforma presencial, según Espinal (2015), indica que, la atención al cliente de forma presencial es vital para cualquier entidad o empresa que brinde un servicio. El usuario final, buscará conocer con quién está tratando o en qué situación se encuentra su trámite.

Casualidad de la variable independiente mesa de partes electrónica con la dimensión plataforma virtual de la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano

En base al segundo objetivo específico y la evidencia empírica encontrada en el análisis, señala con respecto al análisis descriptivo de los datos que el nivel regular de la variable independiente mesa de partes electrónica está relacionado con el nivel regular de la dimensión plataforma virtual de la variable dependiente gestión de servicios de atención al ciudadano, siendo este porcentaje de 50.5%; mientras el nivel bueno de la mesa de partes electrónica se relaciona con el nivel bueno de la dimensión plataforma presencial de incidencias de la gestión de servicio de atención al ciudadano con un 25.80%.

Mientras que en el análisis inferencial se ha podido determinar la incidencia significativa, donde p es el valor obtenido de 0.000, menor al error significativo de 0.05, un coeficiente estimado de población (wald) de 74.835, asimismo un 10.24% de encuestados percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre dimensión plataforma virtual de la gestión de servicio de atención al ciudadano. Este análisis

permite determinar que la mesa de partes electrónica incide significativamente en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicio de atención al ciudadano.

Esto concuerda con los resultados obtenidos por Conga y Pantoja (2018), consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la gestión de la calidad, por lo que entre ambas variables existe una relación directa muy fuerte estadísticamente entre la implementación del expediente judicial electrónico (herramienta tecnológica) y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018. Según Chaupe y Chawinga (2017), aseguran que la puesta en servicio del Sistema Electrónico de Gestión de Casos (ECMS) en el Tribunal Superior y el Tribunal Supremo de Apelaciones de Malawi los convierte en los primeros tribunales en beneficiarse plenamente de esta fusión de las TIC y la impartición de justicia. Buscó evaluar la influencia del ECMS, que es un sistema basado en TICs, en la prestación eficaz de servicios judiciales en los cuatro registros del Tribunal Superior del poder judicial de Malawi.

Los resultados van de la mano con el concepto plataforma virtual, según Peralta (2020), nos manifiesta que con la aparición de las nuevas tecnologías se muestra nuevas alternativas para prestar servicios ya sea vía correo electrónico o por la WEB. La PCM indica que a través de la Web se realiza la atención al ciudadano para cualquier tipo de trámite y/o pago, la entidad de considerar cuentas de correo electrónico para la recepción de consultas quejas entrega de información.

Casualidad de la variable independiente mesa de partes electrónica con la dimensión empatía de la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano

En base al tercer objetivo específico y la evidencia empírica encontrada en el análisis, señala con respecto al análisis descriptivo de los datos que el nivel regular de la variable independiente mesa de partes electrónica está relacionado con el nivel regular de la dimensión empatía de la variable dependiente gestión de servicios de atención al ciudadano, siendo este porcentaje de 48.90%; mientras el nivel bueno de la mesa de partes electrónica se relaciona con el nivel bueno de la dimensión

empatía de incidencias de la gestión de servicio de atención al ciudadano con un 24.70%.

Mientras que en el análisis inferencial se ha podido determinar la incidencia significativa, donde p es el valor obtenido de 0.000, menor al error significativo de 0.05, un coeficiente estimado de población (wald) de 127.514; asimismo, un 10.65% de encuestados percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre dimensión empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano. Este análisis permite determinar que la mesa de partes electrónica incide significativamente en la dimensión empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano.

Esto concuerda con los resultados obtenidos por Calle (2018), indica que la administración de justicia debe de ejecutar planear y diseñar indicadores de gestión de como eficiencia, eficacia y efectividad para mejorar la calidad de atención de los trabajadores hacia el público en general. Asimismo, Riess (2017) asegura que la empatía juega un papel interpersonal y social crítico, permitiendo compartir experiencias, necesidades, deseos entre individuos y proporcionando un puente emocional que promueve el comportamiento pro social. Esta capacidad requiere una interacción de redes neuronales y nos permite percibir las emociones de los demás, tomar la perspectiva de los demás disminuyendo nuestras emociones y la de los demás.

Los resultados van de la mano con el concepto de empatía, según, Decety (2015), asegura que la empatía refleja una capacidad innata para percibir y ser sensible a los estados emocionales de los demás junto con una motivación para cuidar su bienestar. Los estudios empíricos documentan que las reacciones empáticas surgen temprano en la vida y que no son automáticas. Sin embargo, los mecanismos que apoyan la empatía también son flexibles, susceptibles de intervenciones conductuales que pueden promover el cuidado más allá de los familiares y amigos.

La investigación tiene como fortaleza, en base a la metodología utilizada buscar la existencia significativa de causalidad y/o incidencia de la variable independiente mesa de partes electrónica sobre la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano, utilizando un cuestionario aplicado a 368

ciudadanos y/o litigantes, elaborado en base a información teórica de los conceptos de las variables y validado por expertos de la materia, tomando énfasis a la claridad, pertinencia y relevancia del instrumento, posteriormente efectuar y analizar descriptiva e inferencial los resultados, la debilidad presentada radica en la respuestas del instrumentos que se pudieran ver afectadas en base al estado de ánimo en el que pudieran haber estado los encuestados al momento del llenado del cuestionario, o también cuán relacionados se encuentran con el tema, conocimientos técnicos entre otros.

Finalmente, la presente investigación da un avance a futuros estudios en la relación que exista entre la mesa de partes electrónica (plataforma virtual, herramienta tecnológica) y la gestión de servicio de atención al ciudadano como acceso a la justicia, para otras entidades públicas o privadas. Nuestra sociedad es consciente de que las tecnologías tienen un gran potencial para mejorar la calidad de servicio, los sistemas de información y comunicación entre otros, hacen posible que muchos ciudadanos usen adecuadamente las herramientas tecnológicas, se debe de garantizar el acceso a los servicios que les permita realizar sus diferentes actividades judiciales entre otras. La falta de accesibilidad constituye una forma de discriminación haciendo uso de las nuevas tecnologías.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe incidencia significativa de la mesa de partes electrónica en la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. Determinando que un 24.54% de encuestados, percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre la gestión de servicio de atención al ciudadano.
- Segunda:** Existe incidencia significativa de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. Determinando que un 10.83% de encuestados, percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicio de atención al ciudadano.
- Tercera:** Existe incidencia significativa de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. Determinando que un 10.24% de encuestados, percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicio de atención al ciudadano.
- Cuarta:** Existe incidencia significativa de la mesa de partes electrónica en la dimensión empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. Determinando que un 10.65% de encuestados, percibió incidencia de la mesa de partes electrónica sobre la dimensión empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A la Gerencia de Administración de la CSJLima, que continúen con la elaboración de políticas que favorezcan la implementación de la mesa de partes electrónica; ya que se continuará con la situación de emergencia sanitaria provocada por el covid 19 que con lleva a mantener el trabajo remoto y presencial, así como, el incremento de los servicios tecnológicos, los cuales exigen al ciudadano buscar alternativas para el acceso a la justicia con mayor transparencia, a través del uso de aplicaciones y TIC.

Segundo: Para mejorar la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, se recomienda a la Unidad de Administración y Finanzas a través de la Coordinación de Recursos Humanos, asegurar la capacitación constante del personal jurisdiccional y administrativo sobre la implantación de la Mesa de Partes Electrónica en todas las especialidades; asimismo, capacitaciones sobre atención al cliente y de los servicios que brinda la corte, asegurando de esta manera el acceso de justicia del ciudadano y la modernización de la administración de justicia en nuestro país, para la continuidad de este servicio.

Tercero: Para mejorar la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, se recomienda, al área de Prensa y comunicaciones, la difusión constante en los medios digitales, realizar charlas, difundir videos,

manuales, folletos del uso de la mesa de partes electrónica y la facilidad de este para los ingresos de los documentos.

Cuarto: Para mejorar la mesa de partes electrónica en la dimensión empatía de la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, se recomienda, a la Gerencia de Administración Distrital conjuntamente con la Unidad de Servicios Judiciales, Planeamiento y Desarrollo, identificar y mejorar los procesos que ayuden a optimizar la calidad de atención al ciudadano, e implementar charlas de concientización a los trabajadores respecto a la importancia de la gestión de servicios de atención al ciudadano.

REFERENCIAS

Alva (2018) Plataforma virtual en la competencia digital docente en la Universidad de Cañete, 2018 (Tesis Maestría) Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32167>

Andrian, A Fauzi (2019) en su artículo Security Scanner for Web Applications Case Study: Learning Mangement System Obtenido de: <http://join.if.uinsgd.ac.id/index.php/join/article/view/394>

Arias F (2006), El Proyecto de Investigación – Introducción a la metodología científica. Obtenido de EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf

Arume@arumeinformatica.es Accesibilidad Web (2019) obtenido de <https://www.arumeinformatica.es/blog/accesibilidad-web/>

Asto, J (2019) Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018 (Tesis Maestría) Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36003>

Brooks, R. (2013). La calidad del servicio interno. Bradford obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Calle S (2018) Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018. obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35827>

Certificados Digitales.pe (2017) Firma digital obtenido de <https://certificados-digitales.pe/firma-digital>

Chaupe J.B Chawinga (2017) asegura que la puesta en servicio del Sistema Electrónico de Gestión de Casos (ECMS) in the Judiciary of Malawi: A Case Study of the High Court of Malawi Registries (Blantyre, Lilongwe, Mzuzu and Zomba) Obtenido de: https://www.researchgate.net/profile/Chawinga_Chaupe/publication/319644384_an_evaluation_of_electronic_case_management_system_ecms_in_the_judiciary_of_malawi_a_case_study_of_the_high_court_of_malawi_registries_blantyre_lilongwe_mzuzu_and_zomba/links/59b79d43aca2722453a5e9d0/an-evaluation-of-electronic-case-management-system-ecms-in-the-judiciary-of-malawi-a-case-study-of-the-high-court-of-malawi-registries-blantyre-lilongwe-mzuzu-and-zomba.pdf

Conga, Pantoja (2018) Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018 (Tesis Maestría) Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28603>

Corte Superior de Justicia de Lima (2020) uso de la Mesa de partes Electrónica obtenido de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuprema/s_cortes_suprema_home/as_inicio/as_enlaces_destacados/as_imagen_prensa/as_notas_noticias/2020/cs_n-corte-de-lima-recibira-escritos-por-mesa-de-partes-electronica-18052020

Darwish Marwan, Abdel kader Oudar, Luiz Fernando Capretz (2015) en su artículo A Cloud-Based Secure Authentication (CSA) Protocol Suite for Defense Against Denial of Service (DoS) Attacks Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2214212614001677>

De Grande (2020) Gobierno electrónico y accesibilidad disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de Argentina obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382020000100003&lang=es

Definición ABC Accesibilidad obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/accesibilidad.php> Prestación de Servicios <https://www.definicionabc.com/general/prestacion.php>

Delgado Jimmy Plataformas virtuales (2017) obtenido de <https://materia-entornos-virtuales.jimdofree.com/tema-4-plataformas-virtuales/>.

Derek L. Nazareth, Jae Choi (2015) en su artículo A System Dynamics Model for Information Security Management Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720614001335>

Diario El Peruano resolución administrativa N° 328-2018-CE-PJ Regularn el uso de la mesa de partes virtual y N° 133-2020-CE-PJaprueba el Proyecto de Mesa de Partes Electrónicas y Digitalización de Expedientes Físicos

Espinal D (2015) Atención presencial al cliente obtenido de <https://prezi.com/1huoymusjxup/atencion-presencial-al-cliente/>

Foro de Seguridad (2020) obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

García Barrera, Myrna Elia. (2018). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica. Revista IUS, 12(41), 133-154. Recuperado en 27 de septiembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133&lng=es&tlng=es

Gjosteen Kristian, Tibor y Jager (2016) en su artículo Practical and Tightly-Secure Digital Signatures and Authenticated Key Exchange Obtenida de:
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-96881-0_4

Gobierno de España (2015) Agencia tributaria – Servicios electrónicos obtenido de
https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/La_Agencia_Tributaria/Campanas/One_Stop_Shop/_INFORMACION/Informacion_General/Reglas_de_localizacion/Preguntas_frecuentes/_Que_se_entiende_por_servicios_electronicos_.shtml

Gómez A (2020) Centro Europeo de Postrado – Seguridad obtenido de
<https://www.ceupe.com/blog/seguridad-informatica-y-proteccion-de-datos.html>

Hassan Introducción de la Usabilidad (2020) obtenido de
http://www.nosolousabilidad.com/articulos/introduccion_usabilidad.htm

Hernández, Fernández & Baptista (2014) Metodología de la investigación 6ta edición

Huete L (2013) Teoría de la satisfacción del cliente obtenido de
<http://qallyresearch.blogspot.com/2012/11/teoria-de-la-satisfaccion-del-cliente.html#.X30n9mhKiM8>

Hwee-Joo Kam, Philip Menard, Dustin Ormond, Robert E. Crossler (2020) en su artículo Cultivating Cybersecurity Learning: An Integration of Self-Determination and Flow Obtenido de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167404820301486>

INEAF Bussiness Scholl Prestación de Servicios (2020) obtenido de <https://www.ineaf.es/divulgativo/sistema-tributario/iva/concepto-de-prestacion-de-sevicios-y-asimilados>

Lqbal H. Sarker, A. S. M. Kayes, Shahriar Badsha, Hamed Alqahtani, Paul Watters, Alex Ng (2020) en su artículo Cybersecurity Data Science: An Overview from Machine Learning Perspective Obtenido de: <https://link.springer.com/article/10.1186/s40537-020-00318-5>

Jean Decety (2015) en su artículo The Neural Pathways, Development and functions of Empathy, Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352154614000321>

Johansen, O (2004) Introducción a la teoría general de sistemas obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=4bVvTLvHVzMC&oi=fnd&pg=PA13&dq=teoria+general+de+sistemas&ots=RkX_ATticf&sig=UAnJZw6DyJy6R0ybadzmtkOtyW8#v=onepage&q=teoria%20general%20de%20sistemas&f=false

Johnson, M.; Gustafsson, A.; Andreassen, T.; Lervik, L.; and Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, 22, 217-245

Jagdish Sheth, Varsha Jain, Anupama Ambika (2020) en su artículo Repositioning the Customer Support Services: The Next Frontier of Competitive Advantage, Obtenido de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJM-02-2020-0086/full/html>

Keswani, P Keswani, R Purohit (2020) en su artículo History and Generations of Security Protocols Obtenido de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781119555759.ch1>

Kiran K; Diljit S. (2017) en su artículo Antecedents of Customer Loyalty Does Service Quality Suffice Obtenido de:
<http://mjs.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/6701>

Knowles Williams, Daniel Prince, David Hutchison, Jules Ferdinand Pagna Disso, Kevin Jones (2015) en su artículo International Journal of Critical Infrastructure Protection Obtenido de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1874548215000207>

La Voz de Houston Capacidad de respuesta (2020) obtenido de
<https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>

Logistec Estrategia de Calidad de Servicio (2016) obtenido de
<https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

M. Beni Kurniawan (2020) en su artículo Implementation of Electronic Trial (E-Litigation) on the Civil Cases in Indonesia Court as a Legal Renewal of Civil Procedural Law Obtenido de:
<http://114.129.22.229:5357/index.php/jurnalhukumperadilan/article/view/391/0>

.

Mejías, A. Godoy, E. Piña, R (2018) Impacto de la calidad de servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento (Tesis Maestría) Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>

Morales, K., (2012) La Inclusión de las tecnologías en la gestión judicial - Poder Judicial de Costa Rica. Revista Sistemas Judiciales, el rol de las nuevas

tecnologías en el sistema de justicia, CEJA año 9 (16). Obtenido de <http://www.sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/revpdf/78.pdf>

Muhammad Asrar Fathoni, Gita Indah Marthasari, Wildan Suharso (2019) en su artículo Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada Sistem KRS-Online UMM Obtenido de: <http://kinetik.umm.ac.id/index.php/kinetik/article/view/65>

Muñoz A (2019) Empatía obtenido de <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438>.

Panduro C (2019) en su estudio Estrategia de administración de justicia para la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1231865>

Parasuraman, A.; Berry, L.L. y Zeithaml, V.A. (1991) "Understanding Customer Expectations of Service". Sloan Management Review, 1991 vol. 32, obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf

Parra, J. (2003). Guía de muestreo. Maracaibo. Venezuela: La Universidad del Zulia.

PCM (2008) Reglamento de la ley de firmas y certificados digitales, según el decreto supremo N° 052-2008-PCM, obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2014/03/DS-052-2008-pcm.pdf>.

(2013-2017) Estrategia Nacional -Gobierno electrónico
http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf. Gestión de procesos
<https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>

Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública obtenida de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Decreto legislativo 1412-2018 Ley de Gobierno Digital obtenida de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Peralta X. Pymerang Tipos de atención al cliente (2020) obtenido de <http://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/servicio-al-cliente/451-tipos-de-atencion-al-cliente>

Petros Wallden, Vedran Dunjko, Adrian Kent, Erika Andersson (2015) en su artículo Quantum Digital Signatures with Quantum-Key-Distribution Components Obtenido de: <https://journals.aps.org/pra/abstract/10.1103/PhysRevA.91.042304>

Phoenix C (2016) Teoría Servicio al cliente obtenido de <https://es.scribd.com/document/295144014/Teoria-Servicio-Al-Cliente>

Poder Judicial del Perú (2020) Mesa de Partes Electrónica obtenido de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/0eaf85004dd6f699b450bff9ffbb9966/Manual+de+usuario+de+la+MPE_presentaci%C3%B3n+de+demandas_mod.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=0eaf85004dd6f699b450bff9ffbb9966

Quispe C (2018) en su investigación Expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5100>

Ratheeswari K (2018) en su artículo Information Communication Technology in Education Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/325087961_Information_Communication_Technology_in_Education

Riess (2017) en su artículo The Science of Empathy Obtenido de: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2374373517699267>

Rizky Damara Ardy, Oktaviana Rena Indriani, Christy Atika Sari, De Rosal Ignatius Moses Setiadi, Eko Hari Rachmawanto (2017) en su artículo Digital Image Signature Using Triple Protection Cryptosystem (RSA) Obtenido de: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8267827>

Rodríguez D (2018) Investigación básica obtenida de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>

Rodríguez F (2018) La implantación del sistema judicial electrónico ¿Cuál es el balance? Obtenido de <https://lexlatin.com/opinion/la-implementacion-del-sistema-judicial-electronico-cual-es-su-balance>

Rojas L, Bejarano L, Marin C (2016) en su artículo Análisis de las estructuras de gestión de servicio en empresas del sector de servicios, Universidad EAFIT Medellín Colombia. AD-minister [online]. 2016, n.29, pp.121-146. ISSN 1692-0279. <http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.29.6>

Rouse M (2016) ITMS, gestión de servicios de TI. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/ITSM-gestion-de-servicios-de-TI>

Rudra P. Pradhan, Girijasan kar Mallik, Tapan P. Bagchi (2018) en su artículo Information Communication Technology Infrastructure and Economic Growth: A Causality Evidenced by Cross-Country Panel Data Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0970389618300260>

Sánchez (2018) Sistema de información virtual en la calidad del servicio educativo de los estudiantes del Instituto Von Braun 2017(Tesis Maestría) Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13330>

Significados Necesidades obtenido de <https://www.significados.com/necesidad/>.

Simancas Ricardo Internal customer service and quality of production organizations (2013) obtenido de Dialnet-ClienteInternoYCalidadDeServicioEnLasOrganizaciones-6578950.pdf

Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes (2018) en su artículo The Meditation Effect of Customer Satisfaction in the Relationship Between Service Quality, Service Orientation, and Marketing Mix Strategy to Customer Loyalty Obtenido de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMD-12-2016-0315/full/html>

The Customer Spirit Capacidad de Respuesta (2019) obtenido de <https://thecustomerspirit.com/blog/2019/02/01/capacidad-de-respuesta/>

Tech Target Search Data Center Copias de seguridad (2020) obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Copia-de-seguridad-o-respaldo>

Von L (1996) Teoría general de los sistemas. Pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020						
AUTOR: DORIS MILENA TORRES LOPEZ						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal: ¿Cómo incide la mesa de partes electrónica en la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020? Problemas específicos: PE1: ¿Cómo la mesa de partes electrónica incide en la dimensión plataforma presencial del servicio de gestión de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?	Objetivo principal: Determinar la incidencia entre el uso de la mesa de partes electrónica y la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. Objetivos específicos: OE1: Determinar la incidencia entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma presencial de la gestión de servicios de atención al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	Hipótesis principal: Existe incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica y la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 Hipótesis específica: HE1: Existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en su dimensión plataforma presencial de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	Variable - 1: Mesa de partes electrónica			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Firma digital	Usabilidad	1 - 2	Óptimo
				Accesibilidad	3 - 4	
				Conocimiento	5 - 6	
			Servicios electrónicos	Prestación del servicio	7 - 8	Medio
				Tiempo de respuesta	9 - 10	
				Cantidad de Ingresos	11 - 12	
			Seguridad	Copias de respaldo	13 - 14	No óptimo
				Navegación Segura	15 - 16	
				Políticas de seguridad	17 - 18	

TÍTULO: Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020							
AUTOR: DORIS MILENA TORRES LOPEZ							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
PE2: ¿Cómo la mesa de partes electrónica incide en la dimensión plataforma virtual del servicio de gestión de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020? PE3: ¿Cómo la mesa de partes electrónica incide en la dimensión empatía del servicio de gestión de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?	OE2: Determinar la incidencia entre el uso de la mesa de partes electrónica en la dimensión plataforma virtual de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	HE2: Existe una incidencia significativa entre el uso de la mesa de partes electrónica en su dimensión plataforma virtual de la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	Variable - 2: Gestión de Servicio de atención al ciudadano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	
			Plataforma presencial	Calidad de atención	19 - 20	Óptimo	
				Tiempo	21 - 22		
				Capacitación al personal	23 - 24	Medio	
			Plataforma virtual	Información de procedimientos	25 - 26		No óptimo
				Plataforma amigable	27 - 28		
				Plataforma Comprensible	29 - 30		
			Empatía	Atención individualizada	31 - 32		
	Necesidades	33 - 34					
	Horarios adecuados	35 - 36					

Metodología

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA POR UTILIZAR
Tipo: Básica. Diseño: Causal.	Población: 8220 registros. Tamaño de muestra: 368 registros. Muestreo: No probabilístico.	Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionarios.	Descriptiva: Para el análisis descriptivo, se utilizaron tablas de contingencia para luego llevar a cabo un análisis bidimensional e histogramas describiendo la información correspondiente a la muestra. Inferencial: Para el análisis inferencial se aplicará el coeficiente de regresión logística que me permite analizar el grado de casualidad de la variable dependiente en la variable independiente.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable independiente mesa de partes electrónica

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Nivel y rango
Firma digital	Usabilidad	1 – 2	Escala de Likert	Alto <78 - 105>
	Accesibilidad	3 – 4		
	Conocimiento	5 – 6		
Servicios electrónicos	Prestación del servicio	7 – 8	(1) Nada	Medio <49 - 77>
	Tiempo de respuesta	9 – 10	(2) Poco	
	Cantidad de ingresos	11 – 12	(3) Algo	
Seguridad			(4) Bastante	Bajo <21 - 48>
	Copias de respaldo	13 – 14	(5) Mucho	
	Navegación segura	15 – 16		
	Políticas de seguridad	17 – 18		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable dependiente gestión de servicio de atención al ciudadano.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Nivel y rango
Plataforma presencial	Calidad de atención	19 – 20	Escala de Likert	Alto <78 - 105>
	Tiempo	21 – 22		
	Capacitación al personal	23 – 24		
Plataforma virtual	Información de procedimientos	25 – 26	(1) Nada	Medio <49 - 77>
	Plataforma amigable	27 – 28	(2) Poco	
	Plataforma comprensible	29 – 30	(3) Algo (4) Bastante (5) Mucho	
Empatía	Atención individualizada	31 – 32		Bajo <21 - 48>
	Necesidades	33 – 34		
	Horarios adecuados	35 – 36		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Matriz de Operacionalización de Variables

TÍTULO: Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.					
AUTOR:DORIS MILENA TORRES LOPEZ					
Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
Variable - 1: Mesa de partes electrónica, define a la mesa de partes electrónica (servicio digital), como aquel que proporciona de forma total o parcial a través de internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general. PCM, DL 1412 (2018)	Firma digital La Firma Digital indica que es un tipo de modalidad de firma electrónica que, usando la técnica de criptografía asimétrica, permite la identificación de firmante que garantiza la autoría, aceptación e integridad de los documentos electrónicos, teniendo la misma vigencia y efectividad jurídica que el uso de una firma física, según la PCM (2008) reglamento de certificados digitales y la ley de firmas y, según el decreto supremo N° 052-2008-PCM.	Usabilidad	1	¿El manejo del software de firma digital es fácil?	Nada
			2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?	Poco
		Accesibilidad	3	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?	Algo
			4	¿La firma digital está disponible para todas las personas?	
	Servicios electrónicos Los servicios electrónicos son medios electrónicos necesarios que el ciudadano tiene para acceder a los servicios públicos haciendo uso de su identidad digital de forma segura en cualquier sitio. Se requiere de rediseño de procesos en las entidades públicas y la interoperabilidad (webservice), según la PCM en su estrategia nacional de	Conocimiento	5	¿La firma digital es aceptada por las instituciones públicas?	Bastante
			6	¿Conoce usted lo que requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?	Mucho
		Prestación del servicio	7	¿El uso de la mesa de partes electrónica permiten que los procesos en la Corte de Lima amplíen su alcance?	
			8	¿Los procesos de la Corte de Lima mejoran con el uso de la mesa de partes electrónica?	
		Tiempo de respuesta	9	¿El uso de la mesa de partes electrónica le permite disponer mejor de su tiempo?	
			10	¿El uso de la mesa de partes electrónica reduce el tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima?	
		Cantidad de	11	¿Realiza más ingresos de demandas o escritos por la	

TÍTULO: Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.					
AUTOR: DORIS MILENA TORRES LOPEZ					
Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
	gobierno electrónico (2013-2017).	ingresos		mesa de partes electrónica?	
			12	¿Prefiere realizar los ingresos de sus documentos por la mesa de partes física?	
	Seguridad Se considera importante el cumplimiento de las políticas de seguridad, control de acceso a los servicios, utilización de ficheros, identificación de los usuarios de la información y registro del uso de los servicios, llevando a cabo las funciones siguientes: confiabilidad, disponibilidad, integridad y no repudio, según Gómez (2020).	Copias de respaldo	13	¿La información registrada en la mesa de partes electrónica siente que está segura?	
			14	¿Siente seguridad al usar la mesa de partes electrónica?	
		Navegación segura	15	¿Puede acceder a la mesa de partes electrónica desde cualquier aplicativo web?	
			16	¿Puede utilizar sin problema la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	
		Políticas de seguridad	17	¿la validación de su clave de acceso a la mesa de partes electrónica lo considera confiable?	
			18	¿La información que ingresa por la mesa de partes electrónica siente que pueda realizarse una fuga de datos confidenciales?	
Variable - 2: Gestión de servicio de atención al ciudadano. Indica que el usuario debe modificar los modelos tradicionales de la organización y migrar a una	Plataforma presencial Se indica que la atención al cliente de forma presencial es vital para cualquier entidad o empresa que brinde un servicio. El usuario final buscará conocer con quién está tratando o en qué situación se encuentra su trámite, según Espinal D (2015).	Calidad de atención	19	¿Recibo trato amable y preferente durante la presentación de los documentos?	Nada
			20	¿La atención que recibo es eficientemente?	Poco
		Tiempo	21	¿Presentar demandas o denuncias, me resulta un trámite ágil y sencillo?	Algo
			22	¿Las demandas o escritos son tramitados en la mesa de partes en el tiempo esperado?	Bastante
		Capacitación al	23	¿Para el uso de la mesa de partes electrónica están	

TÍTULO: Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.					
AUTOR: DORIS MILENA TORRES LOPEZ					
Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
organización por procesos, que conlleven a la cadena de valor de cada entidad asegurando resultados positivos al ciudadano. Según (PCM).		personal		disponibles los manuales, cartillas, tutoriales fue de su utilidad?	Mucho
			24	¿Recibió capacitación para el adecuado uso de la mesa de partes electrónica?	
	Plataforma Virtual Indica que a través de la Web se realiza la atención al ciudadano para cualquier tipo de trámite y/o pago, la entidad de considerar cuentas de correo electrónico para la recepción de consultas quejas entrega de información, según La PCM (2008).	Información de procedimientos	25	¿La Corte de Lima ofrece información clara sobre los procedimientos judiciales?	
			26	¿Puedo recibir información, del proceso judicial las veces que lo necesito?	
		Plataforma amigable	27	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial es atractivo?	
			28	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial tiene una apariencia amigable?	
		Plataforma comprensible	29	¿Puedo acceder sin ayuda al sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	
			30	¿El sistema de la mesa de partes electrónica puede ser usado por cualquier persona que lo requiera?	
	Empatía Nos refiere que es la habilidad de ponerse en los zapatos de la otra persona. Las personas que muestran empatía con mayor capacidad, son los que mejor puedan leer a otras personas ya sea por el tono de voz, lenguajes no verbales, postura, expresión facial, por	Atención individualizada	31	¿Si tiene un problema en el registro de sus documentos, recibe una respuesta?	
			32	¿Recibe orientación o atención personalizada para la tramitación de sus documentos a ingresar?	
		Necesidades	33	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es viable?	
			34	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es útil?	
		Horarios	35	¿Dispone más de su tiempo con el uso de la mesa de	

TÍTULO: Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.					
AUTOR: DORIS MILENA TORRES LOPEZ					
Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
	consiguiente, pueden saber lo que la otra persona siente o pase dentro de ellas, según Muñoz A (2019).	adecuados		partes electrónica?	
			36	¿Está de acuerdo con el horario de presentación de documentos por la mesa de partes física?	

Anexo 5: Población de litigantes de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Número	Corte Superior de Justicia de Lima	Total
01	Litigantes Sede Javier Alzamora Valdez	8220

Fuente: Base de datos de la Corte Superior de Justicia de Lima

Anexo 6: Cálculo de la muestra.

Decision Analyst STATSTM 2.0

File Basic Functions Datasets View Window Help

Open Project Save Project Print Export Report To Excel

Start

Decision Analyst STATSTM 2.0

Click on function below to start

- Mean, Variance, Standard Deviation
- Sample Size Determination
- Sampling Error
- Random Numbers
- Dependent Proportions Test
- Difference - Two Percentages
- Difference - Two Means
- Advanced Functions

Decision Analyst is a leading international marketing research and analytical consulting firm.

Sample Size Determination

(Sample Size for Population Percentage Estimates)

Inputs

Universe Size
If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number
8820

Maximum Acceptable Percentage Points of Error
5%

Estimated Percentage Level
50%

Desired Confidence Level
95%

Results
The Sample Size Should Be...
368

Calculate Reset Exit

817 640-6166 | www.decisionanalyst.com

Decision Analyst
The global leader in analytical research systems

Anexo 7: Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario para el Usuario/Litigante – Mesa de Partes Electrónica y el Servicio de Atención al ciudadano, 2020

Fecha: [/ /]

Edad: []

Sexo: Femenino[] Masculino[]

Ocupación: Usuario[] Litigante[] Estudio de abogado[]

Grado de estudio: Secundaria [] Superior Técnica[] Superior Universitaria[] Maestría []

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente **ejemplo:** Nada (1), Poco (2), Algo (3), Bastante (4) y Mucho (5).

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Sobre Mesa de Partes Electrónica					
1	¿El manejo del software de firma digital es fácil?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
3	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
4	¿La firma digital está disponible para todas las personas?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
5	¿La firma digital es aceptada por las instituciones públicas?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
6	¿Conoce usted lo que requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
7	¿El uso de la mesa de partes electrónica permiten que los procesos en la Corte de Lima amplíen su alcance?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
8	¿Los procesos de la Corte de Lima mejoran con el uso de la mesa de partes electrónica?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
9	¿El uso de la mesa de partes electrónica le permite disponer mejor de su tiempo?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
10	¿El uso de la mesa de partes electrónica reduce el tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
11	¿Realiza más ingresos de demandas o escritos por la mesa de partes electrónica?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
12	¿Prefiere realizar los ingresos de sus documentos por la mesa de partes física?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
13	¿La información registrada en la mesa de partes electrónica siente que está segura?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
14	¿Siente seguridad al usar la mesa de partes electrónica?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
15	¿Puede acceder a la mesa de partes electrónica desde cualquier aplicativo web?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
16	¿Puede utilizar sin problema la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
17	¿La validación de su clave de acceso a la mesa de partes electrónica lo considera confiable?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
18	¿La información que ingresa por la mesa de partes electrónica siente que pueda realizarse una fuga de datos confidenciales?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
Sobre Gestión de Servicio de atención al ciudadano						
19	¿Recibo trato amable y preferente durante la presentación de los documentos?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
20	¿La atención que recibo es eficientemente?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
21	¿Presentar demandas o denuncias, me resulta un trámite ágil y sencillo?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
22	¿Las demandas o escritos son tramitadas en la mesa de partes en el tiempo esperado?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
23	¿Para el uso de la mesa de partes electrónica están disponibles los manuales, cartillas, tutoriales fue de su utilidad?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
24	¿Recibió capacitación para el adecuado uso de la mesa de partes electrónica?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
25	¿La Corte de Lima ofrece información clara sobre los procedimientos judiciales?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
26	¿Puedo recibir información, del proceso judicial las veces que lo necesito?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
27	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial es atractivo?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
28	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial tiene una apariencia amigable?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
29	¿Puedo acceder sin ayuda al sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
30	¿El sistema de la mesa de partes electrónica puede ser usado por cualquier persona que lo requiera?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
31	¿Si tiene un problema en el registro de sus documentos, recibe una respuesta?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
32	¿Recibe orientación o atención personalizada para	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
	la tramitación de sus documentos a ingresar?					
33	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es viable?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
34	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es útil?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
35	¿Dispone más de su tiempo con el uso de la mesa de partes electrónica?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
36	¿Está de acuerdo con el horario de presentación de documentos por la mesa de partes física?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho

¡Gracias por su tiempo!

Anexo 8: Validación de juicio de expertos.

Indicador	DNI	Grado Académico Nombre y apellido	Institución	Calificación
Experto 1	18073124	Mg. Poletti Gaitán, Eduardo Humberto	Universidad César Vallejo	Aplicable
Experto 2	09656793	Dr. Lezama Gonzales, Pedro	Universidad César Vallejo	Aplicable
Experto 3	07967575	Mg. Arévalo Alfaro, Fernando Raúl	Universidad César Vallejo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Anexo 9: Certificado de Validación del Instrumento de Recolección de Datos

Validación del Experto N°1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Mesa de Partes Electrónica

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Firma Digital	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El manejo del software de firma digital es fácil?	Si		Si		Si		
2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?	Si		Si		Si		
3	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?	Si		Si		Si		
4	¿La firma digital está disponible para todas las personas?	Si		Si		Si		
5	¿La firma digital es aceptada por las instituciones públicas?	Si		Si		Si		
6	¿Conoce usted lo que requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?	Si		Si		Si		
	Servicios Electrónicos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El uso de la mesa de partes electrónica permiten que los procesos en la Corte de Lima amplíen su alcance?	Si		Si		Si		
8	¿Los procesos de la Corte de Lima mejoran con el uso de la mesa de partes electrónica?	Si		Si		Si		
9	¿El uso de la mesa de partes electrónica le permite disponer mejor de su tiempo?	Si		Si		Si		
10	¿El uso de la mesa de partes electrónica reduce el tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima?	Si		Si		Si		
11	¿Realiza más ingresos de demandas o escritos por la mesa de partes electrónica?	Si		Si		Si		
12	¿Prefiere realizar los ingresos de sus documentos por la mesa de partes física?	Si		Si		Si		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La información registrada en la mesa de partes electrónica siente que está segura?	Si		Si		Si		
14	¿Siente seguridad al usar la mesa de partes electrónica?	Si		Si		Si		
15	¿Puede acceder a la mesa de partes electrónica desde cualquier aplicativo web?	Si		Si		Si		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
16	¿Puede utilizar sin problema la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	Si		Si		Si		
17	¿La validación de su clave de acceso a la mesa de partes electrónica lo considera confiable?	Si		Si		Si		
18	¿La información que ingresa por la mesa de partes electrónica siente que pueda realizarse una fuga de datos confidenciales?	Si		Si		Si		

VARIABLE: Gestión de Servicio de atención al ciudadano

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Plataforma Presencial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Recibo trato amable y preferente durante la presentación de los documentos?	Si		Si		Si		
20	¿La atención que recibo es eficientemente?	Si		Si		Si		
21	¿Presentar demandas o denuncias, me resulta un trámite ágil y sencillo?	Si		Si		Si		
22	¿Las demandas o escritos son tramitados en la mesa de partes en el tiempo esperado?	Si		Si		Si		
23	¿Para el uso de la mesa de partes electrónica están disponibles los manuales, cartillas, tutoriales fue de su utilidad?	Si		Si		Si		
24	¿Recibí capacitación para el adecuado uso de la mesa de partes electrónica?	Si		Si		Si		
	Plataforma Virtual	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿La Corte de Lima ofrece información clara sobre los procedimientos judiciales?	Si		Si		Si		
26	¿Puedo recibir información, del proceso judicial las veces que lo necesito?	Si		Si		Si		
27	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial es atractivo?	Si		Si		Si		
28	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial tiene una apariencia amigable?	Si		Si		Si		
29	¿Puedo acceder sin ayuda al sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	Si		Si		Si		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
30	¿El sistema de la mesa de partes electrónica puede ser usado por cualquier persona que lo requiera?	Si		Si		Si		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
31	¿Si tiene un problema en el registro de sus documentos, recibe una respuesta?	Si		Si		Si		
32	¿Recibe orientación o atención personalizada para la tramitación de sus documentos a ingresar?	Si		Si		Si		
33	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es viable?	Si		Si		Si		
34	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es útil?	Si		Si		Si		
35	¿Dispone más de su tiempo con el uso de la mesa de partes electrónica?	Si		Si		Si		
36	¿Está de acuerdo con el horario de presentación de documentos por la mesa de partes física?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

13 de octubre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO**

DNI: 18073124

Especialista: Metodólogo [] Temático [X]

Grado: Maestro [X] Doctor []

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Validación del Experto N°2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Mesa de Partes Electrónica

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Firma Digital							
1	¿El manejo del software de firma digital es fácil?	X		X		X		
2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?	X		X		X		
3	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?	X		X		X		
4	¿La firma digital está disponible para todas las personas?	X		X		X		
5	¿La firma digital es aceptada por las instituciones públicas?	X		X		X		
6	¿Conoce usted lo que requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?							
	Servicios Electrónicos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El uso de la mesa de partes electrónica permiten que los procesos en la Corte de Lima amplíen su alcance?	X		X		X		
8	¿Los procesos de la Corte de Lima mejoran con el uso de la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
9	¿El uso de la mesa de partes electrónica le permite disponer mejor de su tiempo?	X		X		X		
10	¿El uso de la mesa de partes electrónica reduce el tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima?	X		X		X		
11	¿Realiza más ingresos de demandas o escritos por la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
12	¿Prefiere realizar los ingresos de sus documentos por la mesa de partes física?	X		X		X		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La información registrada en la mesa de partes electrónica siente que está segura?	X		X		X		
14	¿Siente seguridad al usar la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
15	¿Puede acceder a la mesa de partes electrónica desde cualquier aplicativo web?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
16	¿Puede utilizar sin problema la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	X		X		X		
17	¿La validación de su clave de acceso a la mesa de partes electrónica lo considera confiable?	X		X		X		
18	¿La información que ingresa por la mesa de partes electrónica siente que pueda realizarse una fuga de datos confidenciales?	X		X		X		

VARIABLE: Gestión de Servicio de atención al ciudadano

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Plataforma Presencial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Recibo trato amable y preferente durante la presentación de los documentos?	X		X		X		
20	¿La atención que recibo es eficientemente?	X		X		X		
21	¿Presentar demandas o denuncias, me resulta un trámite ágil y sencillo?	X		X		X		
22	¿Las demandas o escritos son tramitados en la mesa de partes en el tiempo esperado?	X		X		X		
23	¿Para el uso de la mesa de partes electrónica están disponibles los manuales, cartillas, tutoriales fue de su utilidad?	X		X		X		
24	¿Recibí capacitación para el adecuado uso de la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
	Plataforma Virtual	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿La Corte de Lima ofrece información clara sobre los procedimientos judiciales?	X		X		X		
26	¿Puedo recibir información, del proceso judicial las veces que lo necesito?	X		X		X		
27	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial es atractivo?	X		X		X		
28	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial tiene una apariencia amigable?	X		X		X		
29	¿Puedo acceder sin ayuda al sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
30	¿El sistema de la mesa de partes electrónica puede ser usado por cualquier persona que lo requiera?	X		X		X		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
31	¿Si tiene un problema en el registro de sus documentos, recibe una respuesta?	X		X		X		
32	¿Recibe orientación o atención personalizada para la tramitación de sus documentos a ingresar?	X		X		X		
33	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es viable?	X		X		X		
34	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es útil?	X		X		X		
35	¿Dispone más de su tiempo con el uso de la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
36	¿Está de acuerdo con el horario de presentación de documentos por la mesa de partes física?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] ...13...de...10...del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: LEZANA GONZALES PEDRO M DNI: 09656793

Especialista: Metodólogo [] Temático []

Grado: Maestro [] Doctor [☒]

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante

Validación del Experto N°3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Mesa de Partes Electrónica

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Firma Digital							
1	¿El manejo del software de firma digital es fácil?	X		X		X		
2	¿Es fácil manejar documentos electrónicos con firma digital?	X		X		X		
3	¿El proceso de realizar una firma digital es sencillo?	X		X		X		
4	¿La firma digital está disponible para todas las personas?	X		X		X		
5	¿La firma digital es aceptada por las instituciones públicas?							
6	¿Conoce usted lo que requiere para aplicar una firma digital en un documento electrónico?	X		X		X		
	Servicios Electrónicos							
7	¿El uso de la mesa de partes electrónica permiten que los procesos en la Corte de Lima amplíen su alcance?	X		X		X		
8	¿Los procesos de la Corte de Lima mejoran con el uso de la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
9	¿El uso de la mesa de partes electrónica le permite disponer mejor de su tiempo?	X		X		X		
10	¿El uso de la mesa de partes electrónica reduce el tiempo de respuesta en los procesos de la Corte de Lima?	X		X		X		
11	¿Realiza más ingresos de demandas o escritos por la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
12	¿Prefiere realizar los ingresos de sus documentos por la mesa de partes física?	X		X		X		
	Seguridad							
13	¿La información registrada en la mesa de partes electrónica siente que está segura?	X		X		X		
14	¿Siente seguridad al usar la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
15	¿Puede acceder a la mesa de partes electrónica desde cualquier aplicativo web?	X		X		X		
16	¿Puede utilizar sin problema la mesa de partes electrónica del	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Poder Judicial?							
17	¿ la validación de su clave de acceso a la mesa de partes electrónica lo considera confiable?	X		X		X		
18	¿La información que ingresa por la mesa de partes electrónica siente que pueda realizarse una fuga de datos confidenciales?	X			X		X	La Dimensión es Seguridad

VARIABLE: Gestión de Servicio de atención al ciudadano

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Plataforma Presencial	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Recibo trato amable y preferente durante la presentación de los documentos?	X		X		X		
20	¿La atención que recibo es eficientemente?	X		X		X		
21	¿Presentar demandas o denuncias, me resulta un trámite ágil y sencillo?	X		X		X		
22	¿Las demandas o escritos son tramitadas en la mesa de partes en el tiempo esperado?	X		X		X		
23	¿Para el uso de la mesa de partes electrónica están disponibles los manuales, cartillas, tutoriales fue de su utilidad?	X		X		X		
24	¿Recibió capacitación para el adecuado uso de la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
	Plataforma Virtual	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿La Corte de Lima ofrece información clara sobre los procedimientos judiciales?	X		X		X		
26	¿Puedo recibir información, del proceso judicial las veces que lo necesito?	X		X		X		
27	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial es atractivo?	X		X		X		
28	¿El sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial tiene una apariencia amigable?	X		X		X		
29	¿Puedo acceder sin ayuda al sistema de la mesa de partes electrónica del Poder Judicial?	X		X		X		
30	¿El sistema de la mesa de partes electrónica puede ser usado por							

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	cualquier persona que lo requiera?	X		X		X		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
31	¿Si tiene un problema en el registro de sus documentos, recibe una respuesta?	X		X		X		
32	¿Recibe orientación o atención personalizada para la tramitación de sus documentos a ingresar?	X		X		X		
33	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es viable?	X		X		X		
34	¿La aplicación de la mesa de partes electrónica es útil?	X		X		X		
35	¿Dispone más de su tiempo con el uso de la mesa de partes electrónica?	X		X		X		
36	¿Está de acuerdo con el horario de presentación de documentos por la mesa de partes física?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable [] ...13...de...12...del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Acevallo Alsasor Fernando Raúl

DNI: 07967777

Especialista: Metodólogo [] Temático ☒

Grado: Maestro ☒ Doctor []

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante

Anexo 10: Coeficiente alfa de Cronbach de los instrumentos de medición.

Variables	Prueba piloto		General		Número de elementos
	Numero de encuestados	Alfa de Cronbach	Numero de encuestados	Alfa de Cronbach	
Cuestionario para el Usuario/Litigante – Mesa de Partes Electrónica y el Servicio de Atención al ciudadano, 2020	41	0.91	368	0.963	36

Fuente: Software IBM SPSS v 25.

Anexo 11: Base de Datos

V1: Mesa de Partes Electrónica

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	4	2	2	5	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3
2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	5	1	4	4	5	4	4	2
4	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	3	3	5	2	3	4
5	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3
6	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3
8	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2
9	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
10	2	2	2	1	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	1
11	3	5	5	3	5	3	5	3	3	4	4	1	5	5	4	1	4	1
12	4	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2
14	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	3	2
15	2	2	3	1	3	5	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3
16	4	4	4	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
17	2	3	4	1	3	2	3	3	4	1	3	3	2	2	4	2	2	4
18	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
19	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5
20	5	5	5	3	3	5	5	2	5	3	5	1	5	5	4	5	5	3
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	4	1	5	1	1	1	5	2	5	4	2	2	2	2	1	2
23	3	3	2	2	5	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
24	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	1	3	4	2

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
25	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2
26	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4
28	3	3	3	1	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4
29	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	5	1	2	2	2	2	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3
31	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2
32	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	4
33	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3
34	3	3	2	1	3	2	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3
35	3	3	4	1	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
36	3	3	3	1	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3
37	1	1	1	1	2	2	2	1	4	3	4	2	1	3	2	1	2	4
38	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
39	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	2	2	5	2	2	5
41	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2
42	4	4	3	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3
43	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
44	5	4	4	2	2	2	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3
45	2	1	2	1	1	1	1	1	5	1	2	1	3	2	2	1	2	1
46	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	5	3	2	2	3	2	4
47	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
48	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	5	1	5	5	1	1	1	1
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2
50	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	1	5	3	3	2	2	4	4
52	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3
53	3	2	2	4	4	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3	1	1	3

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
54	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	4	4	3	2
55	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3
56	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3
57	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	3	4	3	3
58	3	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3
59	2	2	1	2	4	1	2	1	4	2	2	4	2	2	3	3	4	4
60	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	1
61	3	3	3	2	5	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	1
62	3	3	3	2	4	1	4	4	5	4	4	1	5	4	3	5	4	3
63	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
64	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2
65	3	3	1	1	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2
66	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	2	1	4
67	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
68	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	4	4
69	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3
71	1	1	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
72	3	4	3	2	4	5	4	4	5	4	2	2	4	4	5	3	5	1
73	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
74	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3
75	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	5
76	1	2	1	3	2	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3
77	2	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	1	2	3	2	2	3	2
78	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
79	3	4	3	1	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3
80	2	3	3	3	2	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3
81	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
82	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
83	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1
84	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	4	3	2
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3
87	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3
88	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
89	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	1
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1
91	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3
92	3	3	3	2	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
93	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	5	2	2	3	4	2	2
94	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2
95	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2
96	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	2	3	4	5	4	4	3
97	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	1	5	5	5	2	4	1
98	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
99	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	5	3	5	2
100	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	4	1	4	4	4	3	4	1
101	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	3	4	3	3
102	4	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
103	3	2	3	2	3	5	3	4	5	5	3	1	5	4	4	3	3	3
104	3	3	2	3	4	2	3	1	1	1	4	1	4	4	3	2	3	3
105	3	3	3	2	4	1	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	4
106	2	2	2	2	4	3	1	2	3	4	2	2	4	4	3	2	3	3
107	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
108	3	2	1	1	2	1	4	4	4	1	3	1	4	4	3	4	3	1
109	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	1
110	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	2	4	3	3	3
111	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	5	3	3	2	3	2	3

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
112	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3
113	5	5	5	2	2	5	3	4	5	3	4	1	5	5	4	5	5	3
114	3	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	3	4	5	3
115	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	2	3
116	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	2
121	2	2	4	2	3	4	2	2	3	2	2	5	2	2	4	2	3	1
122	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
123	3	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	1	4	3	5	1	3	1
124	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
125	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	3	4	3	4	3	2	1	3
126	2	4	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3
127	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2
128	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	5
129	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
130	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
131	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2
132	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
133	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	1
134	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	2	4
135	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3
136	1	1	3	2	4	1	4	3	3	3	4	2	4	4	4	1	3	2
137	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	1	4	4	5	2	4	1
138	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2
139	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
141	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
143	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
145	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4
146	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	3
147	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	2	3	4	4	5	5
148	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	5	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5
150	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	3	3	4	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
153	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	5	4
154	5	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5
155	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	5	5
156	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3
157	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
158	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4
159	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
160	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	1	4	4	4	3	4	5
161	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	1	4	4	4	3	5	5
162	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5
163	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4
164	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	4
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
166	5	4	3	4	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4
167	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
168	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	2
169	2	2	3	4	1	2	4	1	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
170	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	2
171	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	1
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
173	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2
174	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
175	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
176	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
177	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2
178	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
179	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	2
180	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
181	2	3	2	3	4	1	2	5	1	2	2	3	2	2	1	2	5	2
182	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4
183	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3
184	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
185	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	1
186	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
187	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	1
188	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
190	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	2
192	2	1	3	2	1	5	2	5	1	2	2	1	4	2	3	3	2	4
193	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	1
195	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	4
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1
197	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	3	4	1

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
199	3	3	4	3	4	4	2	5	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	1
201	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1
203	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
204	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
205	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
206	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	1
209	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2
212	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
215	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	2
217	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3
218	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	3	3	4	3
221	4	4	4	3	5	3	5	5	5	3	4	1	5	3	3	5	5	4
222	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	3	5	4
223	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	1	5	4	3	4	4	4
224	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	1	4	5	4	4	5	4
225	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	1	3	5	4	4	4	5
226	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	1	5	4	4	4	4	4
227	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	1	5	5	4	4	4	4

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
228	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	5
229	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
230	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4
231	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
232	2	2	1	2	2	3	2	1	4	1	3	5	4	4	3	2	4	1
233	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	2
234	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
235	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3
236	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
237	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3
238	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2
239	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2
240	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
241	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
242	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
243	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
244	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3
245	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	2
246	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1
247	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1
248	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2
250	3	2	2	1	3	1	1	2	4	3	3	3	4	3	1	3	1	1
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4
252	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
253	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
255	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
256	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	1	3	3	3	2	3	2

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
257	1	1	1	1	4	1	3	3	1	2	1	4	1	2	1	1	1	3
258	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	4	3	3	2
259	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	1	3	3	4	2	3	2
260	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	1	4	4	3	2	4	3
261	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2
262	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
263	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
264	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	2
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2
266	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	1
267	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2
268	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4
269	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	2
270	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
271	5	4	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3
272	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5
273	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2
274	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	4	4
275	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	3
276	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	3	3	5
277	5	4	5	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
278	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
279	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4
280	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3
281	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4
282	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2
283	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	2
284	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4
285	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	1

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
286	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
287	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2
288	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	2	4	4	5	5	5	2
289	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
290	2	5	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3
291	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	5	2
292	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1
293	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
294	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2
295	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	1
296	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4
297	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
298	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
299	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
300	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	5	1
301	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
302	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
303	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4
304	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4
305	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	4	5	1
306	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3
307	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3
308	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
309	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3
310	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2
311	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1
312	5	5	4	3	4	4	4	5	1	4	3	3	5	3	3	2	3	3
313	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3
314	3	3	4	3	4	2	3	2	1	5	5	3	2	2	2	4	4	3

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
315	2	1	3	2	5	5	3	2	4	4	2	3	1	2	4	2	5	1
316	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4
317	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1
318	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
319	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
320	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2
321	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	2
322	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2
323	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2
324	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2
325	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2
326	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
327	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	1
328	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1
331	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1
332	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	2
333	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	2
334	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
336	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3
337	5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	3
338	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3
339	4	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4
340	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3
341	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
342	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3

Encuesta	V1																	
	D1						D2						D3					
	I1		I2		I3		I4		I5		I6		I7		I8		I9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
344	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
345	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2
346	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
348	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
349	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
350	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
351	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	1	2	3	4	5	3	3	3
352	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4
353	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
354	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
355	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3
356	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4
357	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
358	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	5	5	4	3	3	4
359	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	2
360	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	3
361	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	2
362	1	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	1	2	2	3	1	5
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
364	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	4	2	2	2	2	2	2
365	3	1	2	3	1	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3
366	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3
367	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

V2: Gestión de Servicio de atención al ciudadano

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	1	2	1	3	3	4	4
2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2
5	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	4	4	1	1	2	3	3	3
6	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2
8	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
10	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4
11	2	3	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	2	2	5	5	5	1
12	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4
14	5	4	4	3	4	1	3	3	4	3	3	5	1	1	4	4	5	5
15	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
16	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
17	4	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4
18	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
20	3	4	5	2	4	3	3	2	5	4	5	3	2	1	5	5	5	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	1	1	2	3	4	3	1	1	1	1	4	5	5	5
23	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
24	4	3	2	1	4	3	2	2	3	3	2	1	1	3	4	4	3	2
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
26	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
27	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4
29	4	4	2	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
30	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4
31	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
32	4	4	4	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	4
33	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	1
34	2	3	4	3	5	4	4	2	4	3	4	4	2	2	5	5	5	2
35	3	5	4	2	2	1	3	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3
36	3	3	3	1	3	2	3	1	3	4	3	3	1	1	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	1	1	1	2	3	4	2
38	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
40	4	4	3	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	4	4	4
42	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4
43	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4
44	3	3	4	1	4	1	2	4	4	4	5	3	1	1	3	4	4	1
45	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
46	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2
47	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	1	2	2	4	4	4	3
48	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	4	3	3
49	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	4	2
50	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
51	3	3	1	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3
52	4	4	4	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	4	3
53	5	5	4	4	1	1	2	5	1	4	5	1	1	1	3	3	1	4
54	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
55	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
56	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2
57	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
58	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2
59	2	3	4	2	4	5	3	4	2	4	3	4	2	1	3	3	3	2
60	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2
61	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1
63	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4
64	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	2
65	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
66	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
67	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2
71	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2
72	3	3	4	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	1
73	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4
74	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	2
75	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
76	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3
77	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
78	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
79	3	3	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
80	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	1	3	4	3	4	3	4
81	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
82	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
84	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
86	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
87	2	2	1	3	2	3	3	2	4	3	3	3	1	2	4	4	4	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3
92	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3
93	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	1	2
94	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
95	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	4
96	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	5	5	4
97	3	3	4	4	3	1	3	5	3	3	4	4	3	2	4	5	4	3
98	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4
99	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	5
100	2	3	3	1	4	3	1	1	3	4	3	2	4	2	3	4	4	1
101	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
102	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4
103	2	2	2	3	4	1	1	1	1	2	2	1	2	1	4	5	5	2
104	3	3	2	1	3	1	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	1
105	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3
106	4	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1
107	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	5	1
108	2	2	4	2	3	1	2	3	4	4	3	3	1	1	4	4	4	1
109	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4
111	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	1
112	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	1
113	1	4	3	1	4	5	3	3	5	4	5	4	1	1	5	5	5	1

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
114	1	4	3	3	4	2	2	3	5	3	5	3	5	4	5	5	5	1
115	4	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4
116	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
117	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4
119	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
120	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3
121	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	2	3	3	3	1	1	4	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4
124	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
125	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2
126	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
127	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
128	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3
129	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
130	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
131	3	3	2	4	4	3	5	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	5
132	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
133	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3
134	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
135	3	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	2
136	1	2	1	3	1	1	1	2	4	3	2	2	1	1	5	4	3	4
137	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	1	5	5	3	5
138	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2
139	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
140	2	4	2	4	3	2	2	1	5	3	2	3	2	3	3	3	2	2
141	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
142	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2	4

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
143	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5
144	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
146	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3
147	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5
148	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
149	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4
150	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5
152	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
153	5	5	3	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5
154	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	5
155	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3
156	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5
157	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
158	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4
159	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3
160	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
161	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5
162	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
163	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
164	5	3	3	3	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4
165	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
166	4	5	4	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5
167	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
169	1	5	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1
170	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5
171	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
172	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
173	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
174	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
175	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2
176	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
177	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3
178	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
179	4	4	5	3	3	1	2	3	3	3	5	3	1	1	4	5	5	3
180	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1
181	2	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	2	1	4	3	3	2
182	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
183	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
184	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
185	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
186	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
187	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
188	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
189	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
191	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
192	4	3	3	1	3	1	3	2	2	1	5	5	3	1	2	1	4	2
193	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
196	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4
197	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
198	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
199	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
201	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
204	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
205	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
208	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
209	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
212	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
222	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4
223	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
224	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3
225	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
226	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
227	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
228	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
229	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
230	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3
231	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5
232	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3
233	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
235	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
237	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
238	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
246	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
247	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
248	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3
249	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	2	1	1	3	2	5	4	1	1	2	1	3	1	2	4	3	1	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
254	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5
256	2	2	4	3	2	1	1	3	2	2	5	3	2	1	5	5	5	3
257	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1
258	3	3	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2	1	5	5	4	3

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
259	2	1	3	3	3	1	1	3	2	2	4	3	2	2	5	5	4	3
260	2	3	4	4	3	3	1	3	3	2	4	4	3	3	5	5	5	4
261	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
262	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
263	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3
264	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
267	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
270	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5
271	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5
272	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4
275	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	3
276	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5
277	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5
278	3	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3
279	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	4
280	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3
281	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3
282	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
283	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
284	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
285	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
286	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
287	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
288	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
289	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
290	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	2
291	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
292	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
293	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
294	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2
295	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3
296	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
297	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
298	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
299	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3
300	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2
301	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
302	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
303	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2
304	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4
305	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
306	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
307	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5
309	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5
310	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3
311	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	2	3
312	3	3	2	1	4	4	5	2	4	1	2	1	2	1	3	3	1	5
313	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3
314	5	2	2	1	3	5	2	3	5	4	5	4	3	2	4	1	1	1
315	3	2	3	2	1	4	2	3	2	5	5	1	4	3	2	2	2	2
316	3	4	4	2	2	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
317	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
321	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
322	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
324	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
325	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
326	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5
328	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
329	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
333	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
334	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5
337	5	3	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5
338	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4
339	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	4	4
340	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5
341	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
342	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
343	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
344	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
345	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4

Encuesta	V2																	
	D4						D5						D6					
	I10		I11		I12		I13		I14		I15		I16		I17		I18	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
346	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	5	5	4
347	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
348	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
349	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
350	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
351	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
352	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
353	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
354	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
355	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2
356	3	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4
357	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
358	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3
359	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4
361	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5
362	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
363	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
364	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2
365	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3
366	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3
367	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Anexo 12: Constancia de Conformidad



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima
Gerencia de Administración Distrital
Unidad de Planeamiento y Desarrollo

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD

Por medio del presente se da conformidad al desarrollo del trabajo de investigación realizada en la Coordinación de Informática de nuestra Entidad, el cual fue desarrollado por el Ing. DORIS MILENA TORRES LÓPEZ identificada con DNI N° 10527682; concluyendo que fundamente lo expuesto por sus tesis: "Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020".

Por medio del presente se deja constancia de lo anteriormente expuesto, para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente,



Lima, 23 de setiembre del 2020





RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0311-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 11 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **TORRES LOPEZ, DORIS MILENA** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **MESA DE PARTES ELECTRÓNICA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA, 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) bachiller **TORRES LOPEZ, DORIS MILENA**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **MESA DE PARTES ELECTRÓNICA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA, 2020** presentado por **TORRES LOPEZ, DORIS MILENA**.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo
Secretario	: Dr. David Flores Zafra
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Dr. Joel Martín Visurraga Agüero

Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 17 de enero de 2021
Hora	: 7:15 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

